

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA
CENTRO SÓCIO ECONÔMICO
DEPARTAMENTO DE SERVIÇO SOCIAL

EDNA MARIA MENDES

QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
uma perspectiva para o serviço social de empresa

DEPTO. SERVIÇO SOCIAL
DEFENDIDO E APROVADO

EM: 10 / 12 / 04


Teresa Kleba Lisboa
Chefe do Depto. de Serviço Social
CSE/UFSC

Florianópolis

2004/02

EDNA MARIA MENDES

**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
uma perspectiva para o Serviço Social de empresa**

Trabalho de Conclusão de Curso, apresentado ao Departamento de Serviço Social da Universidade Federal de Santa Catarina, para obtenção do título de Bacharel em Serviço Social.

Orientadora: Prof^a Kátia de Macedo Rebelo

Florianópolis

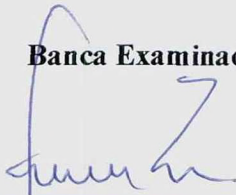
2004/02

EDNA MARIA MENDES

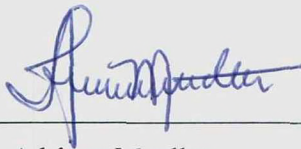
**QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO:
uma perspectiva para o Serviço Social de empresa**

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado como requisito parcial para obtenção do título de Bacharela no Curso de Serviço Social, do Departamento de Serviço Social, do Centro Sócio-Econômico, da Universidade Federal de Santa Catarina.

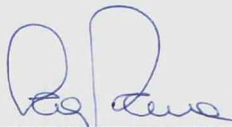
Banca Examinadora



Kátia de Macedo Rebelo
Orientadora e Presidente da Banca



Adriana Mueller
Examinadora



Lilian Tedy Pereira
Examinadora

Florianópolis, Dezembro, 2004.

AGRADECIMENTOS

Muitos foram os desafios enfrentados ao longo da graduação, no entanto muitos foram aqueles que estiveram ao meu lado ajudando no crescimento profissional, espiritual e emocional. Agradeço com especial carinho:

A Deus, por estar presente em todos aqueles que me ajudaram, guiando-me durante toda a caminhada.

À minha família, que sempre deu todo o apoio material e emocional que precisei, representando o porto seguro nos momentos de dificuldade.

Ao meu noivo, que teve uma participação especial, sendo acima de tudo amigo, companheiro e cúmplice de todas as horas.

Aos amigos que se fizeram presentes, em especial à Denise, que me incentivou e deu todo o apoio necessário para a realização do estágio.

À Cooperativa Central Oeste Catarinense, representada na pessoa do Gerente da Unidade de Joaçaba, Walter de Ré, que concedeu a abertura da vaga de estágio, possibilitando a experiência retratada neste trabalho.

À minha querida supervisora de campo, Kátia Maria Rossetto, que se mostrou bastante disposta em compartilhar seu conhecimento e, acima de tudo, foi uma grande amiga.

À minha supervisora pedagógica Kátia de Macedo Rebelo, que com paciência e compreensão, dispôs do seu tempo me dando todo o apoio profissional e emocional e me tranquilizando nos momentos de maior ansiedade e angústia.

A todos vocês a minha eterna gratidão.

RESUMO

Este trabalho é fruto de uma reflexão acerca das questões, relações e políticas inerentes ao mundo do trabalho, e sobre o contexto da atuação do Assistente Social, que é chamado a dar respostas a uma série de questões sociais advindas deste *locus* de intervenção. Para que o profissional de Serviço Social esteja preparado para dar respostas eficientes e eficazes a estas questões, faz-se necessário que ele tenha conhecimento das macro e micropolíticas que perpassam o mundo do trabalho. Com vistas a este conhecimento, consideramos importante *enfocar as transformações*, tanto objetivas quanto subjetivas, ocorridas no modo de produção capitalista, e a partir dessa visão do todo, enfatizar a importância da implantação de políticas mais humanizadas de qualidade de vida no trabalho, identificando nestas um meio de equilibrar os interesses do empregador e empregado, dando um destaque ao papel do Serviço Social nesse contexto. A pesquisa exposta ao final deste estudo procurou conhecer as necessidades dos trabalhadores da Cooperativa Central Oeste Catarinense, traçando um perfil sócio-familiar destes, na perspectiva de que sejam considerados na sua integralidade e, conseqüentemente, vivenciem uma melhor qualidade de vida no trabalho.

Palavras-chave: Mundo do trabalho. Qualidade de vida no trabalho. Fator humano.

LISTA DE GRÁFICOS

| | |
|--|----|
| Gráfico 1: Estado civil dos funcionários..... | 64 |
| Gráfico 2: Escolaridade dos funcionários..... | 65 |
| Gráfico 3: Salário dos funcionários..... | 65 |
| Gráfico 4: Conhecimento dos funcionários sobre as atividades do Serviço Social..... | 68 |
| Gráfico 5: Atividades do Serviço Social citadas como conhecidas pelos funcionários | 68 |
| Gráfico 6: Rendimento familiar dos funcionários..... | 70 |
| Gráfico 7: Situação do imóvel onde reside o funcionário..... | 71 |
| Gráfico 8: Atividades da comunidade citadas como freqüentadas pelos funcionários..... | 73 |
| Gráfico 9: Forma de compartilhamento das tarefas domésticas da família do funcionário..... | 75 |
| Gráfico 10: Planos das famílias dos funcionários para o futuro..... | 76 |
| Gráfico 11: Hábitos de vida da família..... | 78 |
| Gráfico 12: Disposição dos funcionários fumantes em participar de grupos de auto-ajuda..... | 79 |
| Gráfico 13: Modo de prevenção de doenças do funcionário..... | 79 |
| Gráfico 14: Modo de prevenção de doenças das famílias dos funcionários..... | 80 |
| Gráfico 15: Hábitos alimentares das famílias dos funcionários..... | 81 |

LISTA DE QUADROS

| | |
|---|----|
| Quadro 1: Áreas de Responsabilidade da Função de Pessoal..... | 31 |
| Quadro 2: Composição do Grupo Aurora..... | 53 |

LISTA DE TABELAS

| | |
|---|-----------|
| Tabela 1: Faixa Etária dos Funcionários..... | 63 |
| Tabela 2: Sexo dos Funcionários..... | 63 |
| Tabela 3: Setor de Trabalho dos Funcionários..... | 63 |
| Tabela 4: Gosto pelo Trabalho que Realiza..... | 66 |
| Tabela 5: Meio de Transporte Utilizado para se Deslocar até o Trabalho..... | 66 |
| Tabela 6: Benefícios Citados como Conhecidos pelos Funcionários..... | 66 |
| Tabela 7: Modo de o Funcionário ver o Serviço Social..... | 68 |
| Tabela 8: Sufficiência do Rendimento Familiar para Suprir as Necessidades..... | 71 |
| Tabela 9: Número de Dependentes por Funcionários..... | 71 |
| Tabela 10: Formas de Lazer freqüentemente Utilizadas pelas Famílias dos Funcionários..... | 72 |
| Tabela 11: Participação em Palestras Oferecidas pela Empresa que Auxiliaram a Vida Familiar..... | 74 |
| Tabela 12: Elementos mais Importantes na Qualidade de Vida da Família..... | 75 |
| Tabela 13: Sugestões quanto ao que a Empresa Poderia Implantar para Ajudar a Família..... | 77 |
| Tabela 14: Presença de Familiar com Doenças que Necessitam de Cuidados Especiais.... | 80 |

SUMÁRIO

| | |
|---|----|
| INTRODUÇÃO | 8 |
| 1 O MUNDO DO TRABALHO | 11 |
| 1.1 Resgate Histórico: Contextualizando o Sentido do Trabalho | 11 |
| 1.2 Conquistas do Trabalhador: A Busca pelo Reconhecimento Legal | 16 |
| 1.3 Transformações que Fragilizam a Classe Trabalhadora | 21 |
| 1.4 Flexibilização da Legislação Trabalhista | 26 |
| 1.5 Administração das Relações de Trabalho: Uma Tarefa do Setor de Recursos Humanos - RH | 28 |
| 2 A IMPORTÂNCIA DO FATOR HUMANO NO CONTEXTO EMPRESARIAL | 34 |
| 2.1 Filosofia Empresarial: Influenciando a Implantação de Políticas Voltadas ao Fator Humano | 34 |
| 2.2 A Busca pela Qualidade de Vida no Trabalho: Uma Exigência da Modernidade | 38 |
| 2.3 O Serviço Social Empresarial: Um Trabalho Voltado para a Qualidade de Vida do Trabalhador | 45 |
| 3 A PESQUISA | 51 |
| 3.1 Cooperativa Central Oeste Catarinense: Caracterizando a Instituição | 51 |
| 3.1.1 Unidade de Joaçaba | 53 |
| 3.1.2 Serviço Social na Cooperativa Central Oeste Catarinense | 57 |
| 3.2 Perfil Sócio-familiar dos Funcionários da Cooperativa Central Oeste Catarinense Unidade Joaçaba | 60 |
| 3.2.1 Justificativa | 60 |
| 3.2.2 Metodologia | 61 |
| 3.2.3 Apresentação do Resultado da Pesquisa | 62 |
| 3.2.3.1 Aspectos Pessoais e Profissionais | 63 |
| 3.2.3.2 Condições Sócio-Econômicas da Família | 70 |
| 3.2.3.3 Relações Sociais e Lazer do Funcionário e sua Família | 72 |
| 3.2.3.4 Aspectos Relacionados à Saúde e Hábitos de Vida | 78 |
| CONSIDERAÇÕES FINAIS | 83 |
| REFERÊNCIAS | 86 |
| ANEXO I – ORGANOGRAMA DA UNIDADE JOAÇABA | 90 |
| APÊNDICE I – ROTEIRO DE ENTREVISTA REALIZADA COM OS FUNCIONÁRIOS | 91 |
| APÊNDICE II – COMPILAÇÃO DE DADOS DAS ENTREVISTAS | 92 |

INTRODUÇÃO

O presente estudo teve como motivador inicial a realização do estágio curricular obrigatório na Cooperativa Central Oeste Catarinense (Unidade Joaçaba), cujo contexto da intervenção abriu espaço para algumas reflexões e inquietações a respeito da atuação do Serviço Social na área do trabalho em empresa. A prática vivenciada neste período foi orientada pelo projeto de estágio que definiu nossas ações, embasadas na relação teórico-prática.

O Serviço Social do trabalho em empresa desenvolve uma intervenção intrinsecamente ligada à questão da mediação de conflitos. Para conhecer e entender a complexidade desses conflitos é necessário analisá-los em sua dimensão sócio-política envolvida na divisão sócio-técnica do mundo do trabalho, para que se possa fazer um paralelo entre a micro e a macroestrutura de relacionamentos que fazem parte das organizações empresariais.

As constantes e rápidas modificações, evidenciadas nos processos de trabalho e trazidas pelo mercado globalizado, carregam em seu bojo questões cujo entendimento e manejo são exigências que fazem com que o Assistente Social atuante nessa área atualize constantemente seu domínio sob os instrumentais técnico-operativo, teórico-metodológico e ético político, para estar, assim, capacitado a intervir nas questões sociais relativas ao mundo do trabalho.

No contexto da sociedade capitalista, cujas relações são baseadas na exploração do trabalho assalariado, é mister refletir sobre as possibilidades e limites da atuação do Serviço Social no espaço organizacional das empresas, como trabalhador e efetivador de políticas voltadas para administrar a relação entre os trabalhadores.

Considera-se um dos limites a falta de qualificação profissional do Assistente Social no sentido de mensurar os resultados do seu trabalho, o que, para empresas capitalistas, é imprescindível, considerando que visa o lucro.

Neste trabalho, procurou-se enfocar e enfatizar que o profissional de Serviço Social tem plena qualificação para desenvolver políticas e programas voltados para a qualidade de vida no trabalho, cuja perspectiva deve estar centrada no interesse coletivo onde o trabalhador também é um sujeito de direitos. Assim como o empregador, que busca a lucratividade, o empregado busca o suprimento de suas necessidades que levam à realização pessoal e profissional.

Desse modo, cabe ao Assistente Social, pela sua qualificação profissional e utilizando-se de sua relativa autonomia, demonstrar a seus empregadores o retorno que uma política humanizadora de relações de trabalho, que vise a qualidade de vida neste contexto, pode trazer a ambos.

O tema exposto no presente trabalho resgata a importância dos direitos conquistados pelo trabalhador, faz um percurso histórico e cita as atuais tendências administrativas em direção à valorização dos mesmos, onde a subjetividade do trabalhador tem sido um ponto-chave na administração dos Recursos Humanos.

Apresentando a temática, abordaremos no primeiro capítulo deste trabalho um resgate histórico da significação do trabalho e seus desdobramentos, no tocante aos direitos conquistados pelo trabalhador e seu posterior desmonte através das políticas neoliberais implantadas no Brasil.

Em se tratando de questões referentes ao trabalho, não se pode deixar de lado a qualidade de vida do funcionário. No segundo capítulo, discorreremos sobre o reconhecimento da importância do fator humano nas empresas como fundamental para a valorização do

trabalhador nesse processo e o conseqüente retorno que isso traz para a questão da lucratividade do empregador.

O terceiro capítulo vem dar um fechamento ao trabalho, pois contempla a apresentação do resultado da pesquisa realizada junto ao trabalhador no seu contexto social e familiar. Uma importante ferramenta para a atuação do Serviço Social na Cooperativa Central Oeste Catarinense, cujo resultado identifica o perfil do trabalhador da Cooperativa e suas reais demandas.

Com a percepção de que o mundo do trabalho está intrinsecamente ligado ao mundo social e familiar do funcionário, destaca-se a importância do desenvolvimento deste estudo no sentido de permitir ao Assistente Social da empresa atualizar-se e utilizar um conjunto de informações, as quais serão subsídios para propor trabalhos condizentes com a realidade dos trabalhadores na sua integralidade.

1 O MUNDO DO TRABALHO

“Através do trabalho, o homem não só se apropria da natureza como se afirma e se expande, se desenvolve, se transforma, se cria a si mesmo” (KONDER, 1996, p.11 apud SILVA, L. A., 2004, p. 15).

O tema “trabalho” é bastante extenso, e conforme o autor supracitado, serve como instrumento de transformação e criação. Sobre este assunto poderíamos discutir inúmeras visões, pois está intrinsecamente relacionado ao modo como vivemos, como nos relacionamos, sendo, assim, infinita a quantidade de proposições que desperta.

Por isso, pretende-se limitar este capítulo, à compreensão da dinâmica das relações existentes no mundo do trabalho, colocando em foco assuntos como: o sentido da palavra com o passar do tempo, as conquistas que regulamentam as condições de trabalho e as modificações realizadas nos processos de trabalho e suas conseqüências, sendo que todas as questões levantadas serão permeadas pelas condições existentes no mundo do trabalho, onde o trabalhador busca a sua realização enquanto tal.

1.1 Resgate Histórico: Contextualizando o Sentido do Trabalho

A palavra “trabalho”, em seu percurso histórico, esteve associada a diversos significados, dependendo de sua contextualização. Porém, um sentido que acompanha este termo desde os primórdios é o do contato do indivíduo com a esfera pública e de espaço de socialização de experiências, sejam elas de dominação ou de emancipação.

Aqui, cabem as importantes considerações, sempre atuais de Karl Marx, que afirma: “[...] o trabalho não é compreendido somente em sua dimensão mais operativa enquanto uma atividade, mas antes de tudo, como uma práxis que expõe a relação homem/mundo em um processo de mútua produção” (MARX apud MERHY, 1997, p. 81).

Cattani define que o “[...] trabalho, como ato concreto, individual ou coletivo, é, por definição, uma experiência social” (CATTANI, 1996 apud MENEGASSO, 2000, p 17). No entanto, além deste caráter de experiência social, existe uma série de fatores que precisam ser considerados e que foram sendo transformados com o passar do tempo. Quem nunca ouviu falar do ditado popular: “O trabalho dignifica o homem?” Todavia, até chegar ao significado de “dignificação”, esta palavra obteve outros sentidos como “sofrimento”, “tortura”, “castigo”, como veremos no seguimento deste trabalho.

A palavra “trabalho” é de origem latina, *tripalium*, que era um instrumento feito de três paus aguçados, com ponta de ferro, no qual os antigos agricultores batiam os cereais para processá-los. Associa-se também o termo ao verbo do latim vulgar *tripaliare*, que quer dizer “instrumento de tortura”. Pode-se considerar que na Antigüidade esta origem da palavra tinha total sentido, pois o trabalho, sendo atividade dos servos e escravos, era considerado sofrimento, castigo.

Os gregos passam a fazer a distinção do trabalho enquanto criação e do trabalho enquanto sofrimento, fardo. Daí vem a distinção entre o trabalho e labor, citada por Menegasso (2000), onde ambos são um processo de transformação da natureza, porém o primeiro diz respeito a responder aquilo que é um desejo do ser humano, emprestando-lhe certa permanência e durabilidade histórica e o segundo corresponde à satisfação das necessidades vitais do homem. Nesse momento, o trabalho passa a existir em função do produto, ou seja, tem o caráter de esforço, criação.

A partir de 1690, com a conquista dos direitos materiais, o trabalho adquire ligação direta com a propriedade e assim começa a obter caráter positivo, associando-se à idéia de riqueza.

Após a Reforma Protestante, o trabalho começa a ser visto como um instrumento de salvação, vontade divina. Trabalho significa ampliação das capacidades humanas.

No século XVIII, aparecem bastante nítidas a condenação do ócio e a visão do trabalho como uma atividade positiva, começando, assim, o processo de exclusão daqueles que não estão inseridos no mercado de trabalho.

Em se tratando da definição de trabalho, não se pode esquecer das distinções que Marx realiza neste sentido. O autor separa o trabalho concreto do abstrato da seguinte maneira:

Todo trabalho é, de um lado, dispêndio de força humana de trabalho, no sentido fisiológico, e, nessa qualidade de trabalho igual ou abstrato, cria o valor das mercadorias. Todo o trabalho, por outro lado, é dispêndio de força humana de trabalho, sob forma especial, para um determinado fim, e, nessa qualidade de trabalho útil e concreto, produz valores-de-uso. (MARX, 1971, p. 54 apud ANTUNES, 1999a, p. 76).

Depois do longo caminho de significações que percorreu a palavra “trabalho”, hoje podemos considerar que a mesma absorveu o sentido de dignidade, deixando de lado a idéia de castigo ou tortura. O sentido da vida está intrinsecamente ligada à idéia de trabalho, sendo ele considerado o principal meio do homem relacionar-se socialmente.

Sobre isso, Kurtz afirma:

A sociedade do trabalho como um conceito ontológico seria uma tautologia, pois na história até agora transcorrida, a vida social, quaisquer que sejam as formas modificadas, apenas podia ser uma vida que incluísse o trabalho. Somente as idéias ingênuas do paraíso e do conto do país das maravilhas fantasiavam uma sociedade sem trabalho. (KURTZ, 1992, p. 26 apud ANTUNES, 1999a, p. 77).

Referendando a questão acima, Vianna, adverte: “[...] a inatividade pode não só humilhar o empregado, como pode impedi-lo de se realizar como homem e como cidadão, afetando sua dignidade (VIANNA, 1996, p. 118 apud SILVA L. A., 2004, p.15). [...] o

trabalho pode dar (e também tirar), dignidade” (Ibidem, p. 66 apud SILVA, L. A., 2004, p.15).

Até mesmo a questão da dominação de classes passou a ser secundária e o trabalho ganhou conotação de liberdade, como confirma Menegasso:

O trabalho tornou-se nesta era uma atividade compulsiva e incessante, a servidão tornou-se liberdade e a liberdade servidão; ou seja, a aceitação voluntária de um sofrimento, sem outro sentido senão ele próprio. Para o homem dos tempos modernos o tempo livre inexistente, ou é escasso. (MENEGASSO apud SILVA, L. A., 2004, p. 16).

Esta aceitação voluntária do sofrimento citada por Menegasso (apud SILVA, L. A., 2004) pode estar sendo provocada pela falta de tempo que a própria autora coloca. O trabalhador corre contra o relógio e nesta corrida a alienação transforma o sofrimento num sentimento secundário e voluntário.

Como ressalta Moraes,

[...] a relação do homem com o trabalho às vezes é conflituosa: ao mesmo tempo em que o trabalho é um fardo, dá sentido à vida; ao mesmo tempo em que ele dá *status*, define a identidade pessoal e o crescimento humano. (MORAES, 1992 apud BÚRIGO, 1997, p. 54).

No que se refere às relações sociais, quase sempre os conflitos são inevitáveis, e no caso do trabalho não seria diferente. Contudo, dependendo do período histórico, esses conflitos adquirem roupagem diferente, como define muito bem Menegasso (2000, p. 18): “[...] o modo de produção antigo baseia-se no trabalho do escravo, o feudal no trabalho dos servos da gleba, o capitalismo no trabalho do empregado assalariado”.

Considerando que o trabalho do empregado assalariado remete à idéia de emprego, concluímos que o emprego é a mais atual relação de trabalho utilizada, ou seja, pode-se dizer que o homem sempre teve uma ocupação, mas que ela atualmente está ligada à palavra “emprego”, que é atribuída a uma relação que o indivíduo estabelece entre a sua força de trabalho e a permuta desta por uma quantia em dinheiro, no intuito de suprir suas necessidades materiais.

Como junto ao “emprego” surge a relação entre indivíduo e organização, pressupõe-se que, para minimizar os conflitos nessa relação, houve um longo caminho burocrático de normatização, onde o Estado teve o seu papel. Quanto ao papel do Estado, Dejours (1992, p. 16) o coloca como árbitro: “O Estado é chamado a intervir cada vez mais freqüentemente. Por outro lado, a organização dos operários confere, ao movimento de revolta, uma força que pode derrotar o poder do empregador isolado. O Estado torna-se o árbitro necessário”.

Com o passar do tempo, o emprego tornou-se, se não a única, a mais usada forma de trabalho na modernidade. O emprego tem origem inglesa em 1400 d.C., porém, a partir do século XIX é que adquiriu a característica que permanece até hoje de relação indivíduo/instituição, com o trabalho realizado nas fábricas, onde o fordismo e o toyotismo foram os processos de trabalho pioneiros e ainda atualmente têm seus traços marcados no mercado de trabalho, como afirma Menegasso:

Na sociedade centrada no mercado dos nossos dias [...], o emprego passa a ser o critério que define a significação social dos indivíduos. Com o estabelecimento da divisão do trabalho, o homem vive numa base de troca, garantindo para si os bens e serviços de que necessita por meio do exercício do emprego [...]. (MENEGASSO, 2000, p.19)

A partir do momento em que a relação de venda de força de trabalho se estabelece, surgem também os direitos conquistados pelo trabalhador, com a função de regulamentar as condições de trabalho e incluí-lo enquanto sujeito de direito. No caminho das conquistas dos direitos houve avanços e retrocessos, conquistas e derrotas para ambas as partes, conforme veremos adiante.

1.2 Conquistas do Trabalhador: A Busca pelo Reconhecimento Legal

A história das influências mundiais sobre as conquistas de direitos pelos trabalhadores inicia-se a partir de 1815, na Inglaterra, com o movimento dos luddistas, que protestavam “[...] contra o emprego de máquinas e os aperfeiçoamentos técnicos da produção[...]” (DAVID, 1984, p. 17). Seguidos dos luddistas, novas organizações revolucionárias surgiram reivindicando, em primeiro lugar, o direito de reunião e organização e a liberdade de imprensa. Com este direito conquistado, a classe operária pôde obter uma melhor organização e coesão, sendo, então, aberto o caminho para as reivindicações seguintes, que culminaram em melhores condições de trabalho, salários mais elevados e, em seguida, no sufrágio universal.

Tais acontecimentos, em âmbito mundial, tiveram reflexos em nível nacional, com diversos movimentos e organizações dos trabalhadores.

A esse respeito Iglésias (1985, p. 164) lembra que, no caso do Brasil,

É sobretudo entre a última década do oitocentos e as três primeiras do novecentos que se verificam tentativas de organização dos trabalhadores, com sociedades beneficentes, de auxílios, recreativas ou de defesa dos direitos, como salários, férias, aposentadoria, assistência às mulheres, crianças. Alguns movimentos como greves têm lugar, chamando a atenção para realidade nova.

O autor acrescenta que tais movimentos tiveram forte influência de estrangeiros que chegavam ao país, sobretudo italianos, portugueses e espanhóis.

No Brasil, uma conquista bastante importante nesse âmbito foi a criação do Ministério do Trabalho, em 1930, por Getúlio Vargas, como estratégia política a fim de garantir o apoio dos trabalhadores. Segundo Iglesias (1985, p. 180), Vargas,

Organizando a máquina do Estado, fazia apelos ao trabalhador, incentivando-o com uma legislação previdenciária. O salário mínimo, férias, aposentadoria, assistência médica, proteção do menor e da mulher [...]. A Consolidação das Leis do Trabalho de 1943 é documento fundamental.

Este novo cenário passa a ser considerado um importante passo na conquista dos direitos dos trabalhadores no Brasil. Existem controvérsias quanto à origem dessas reformas, de que não poderiam ser consideradas como conquistas, pois foram parte de manobras políticas deste governo. Por outro lado, não se pode ignorar que toda a movimentação de greve, atritos dos sindicatos, movimentos operários e o enfrentamento das repressões no Brasil e em nível mundial foram que influenciaram toda uma reflexão a respeito dos direitos dos trabalhadores.

As normas regulamentadas pela Consolidação das Leis do Trabalho – Decreto-lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943 – têm caráter histórico advindo de lutas mundialmente reconhecidas, pois foram conquistas trabalhistas que tiveram origem a partir dos movimentos operários e lutas sindicais. Essas manifestações ocorrem em conformidade com as questões sociais que surgem no mundo do trabalho no século XIX, como a duração da jornada de trabalho de até 16 horas por dia, o emprego de crianças, salários muito baixos, desemprego, por tais circunstâncias colocarem em risco a sobrevivência do operário.

Falta de higiene, promiscuidade, esgotamento físico, acidentes de trabalho, subalimentação, potencializam seus respectivos efeitos e criam condições de uma alta morbilidade, de uma alta mortalidade e de uma longevidade formidavelmente reduzida. (VILLERME apud DEJOURS, 1992, p.14).

Nessa situação estão em jogo aspectos relativos à saúde dos operários e sua sobrevivência, e neste contexto surge o movimento higienista buscando respostas, suscitando, também, o movimento das ciências morais e políticas no enfrentamento de tais questões. Mais tarde surge um terceiro movimento no “arsenal do controle social, que é o movimento dos alienistas, suscitado pela curiosidade pelos fenômenos insólitos, por sua amplitude, constituídos pelos desvios e atentados individuais à ordem social, onde os médicos se destacam”, porém, “[...] a medicalização do controle social não seria suficiente, e, de fato, é aos próprios operários que se devem as principais melhorias materiais da condição operária”

(DEJOURS, 1992, p. 16). Nesse momento, a ideologia operária revolucionária é tida como um novo perigo, onde a repressão Estatal é dada como resposta.

A aparição das câmaras sindicais, das associações, das federações nacionais e dos partidos dá ao movimento operário uma dimensão significativa, principalmente a partir da Comuna. As reivindicações operárias chegam a um nível propriamente político. (DEJOURS, 1992, p. 17).

Nesse contexto é que começam a surgir as principais bandeiras de luta dos operários que durante todo o século XIX giram em torno da redução da jornada de trabalho e a questão, apesar de bastante questionada, leva tempo para ser atendida. Além do questionamento sobre outros enfoques:

[...]o limite de idade abaixo do qual as crianças não terão mais o direito de serem postas a trabalhar; a proteção das mulheres; a duração do trabalho propriamente dito; o trabalho noturno; os trabalhos particularmente penosos, aos quais não se terá mais o direito de se submeter certas pessoas; o repouso semanal (DEJOURS, 1992, p. 17).

Todo esse resgate de lutas vem contemplar algumas conquistas ao longo do tempo, como a caderneta operária, a redução do tempo de trabalho das mulheres e crianças, lei sobre higiene e segurança, lei sobre acidentes de trabalho, repouso semanal, jornada de oito horas.

“Albert Thomas, em 1916, reduz a jornada de trabalho para 8 horas por dia e constata o efeito paradoxal desta medida, sobre a produção... que aumenta!” (DEJOURS, 1992, p. 20).

A partir de 1944, o movimento operário aborda a saúde do trabalhador numa perspectiva diferente, onde passa-se a revelar que o corpo é o ponto de impacto da exploração, e as palavras de ordem passam a ser prevenção de acidentes, lutas contra doenças e direito aos cuidados médicos.

Miséria operária, luta pela sobrevivência, redução da jornada de trabalho, corrente das ciências morais e políticas, corrente higienista e corrente alienista deram lugar, respectivamente, ao corpo doente, à luta pela saúde, à melhoria das condições de trabalho, e à corrente contemporânea da medicina do trabalho, da fisiologia do trabalho e da ergonomia. (DEJOURS, 1992, p. 22).

Analisando essas questões no âmbito da CLT, “[...] que estatui as normas que regulam as relações individuais e coletivas de trabalho, nela previstas” (MALTA, 1995, p.13)

em nível nacional desde 1943, pode-se perceber que todas essas questões estão nela detalhadas e asseguradas.

A jornada de trabalho e a duração do trabalho propriamente dito constam no Título II, Capítulo II, Seção II, Artigos 58 e 59, respectivamente, da seguinte maneira:

Art.58. A duração normal do trabalho, para os empregados em qualquer atividade privada, não excederá de oito horas diárias, desde que não seja fixado expressamente outro limite.

Art.59. A duração normal do trabalho poderá ser acrescida de horas suplementares, em número não excedente de duas, mediante acordo escrito entre empregador e empregado, ou mediante contrato coletivo de trabalho;

§ 1º Do acordo ou do contrato coletivo de trabalho deverá constar, obrigatoriamente, a importância da remuneração da hora suplementar, que será, pelo menos, 50% (cinquenta por cento) superior à hora normal.

§ 2º Poderá ser dispensado o acréscimo de salário, se por força de acordo ou contrato coletivo, o excesso de horas em um dia for compensado pela correspondente diminuição em outro dia, de maneira que não exceda o horário normal da semana nem seja ultrapassado o limite máximo de dez horas diárias (MALTA, 1995, p. 74-75).

Com relação à proteção do trabalho das mulheres e ao limite de idade do trabalho do menor, a CLT regulamenta, através do Título III, Capítulos III e IV, respectivamente, merecendo destaque alguns artigos específicos, como o Capítulo IV, Seção I, Artigo 403:

Ao menor de 12 (doze) anos é proibido o trabalho.

Parágrafo único. O trabalho dos menores de 12 (doze) anos a 14 (quatorze) anos fica sujeito às seguintes condições, além das estabelecidas neste Capítulo:

- a) garantia de frequência à escola que assegure sua formação ao menos em nível primário;
- b) serviços de natureza leve, que não sejam nocivos à sua saúde e ao seu desenvolvimento normal (MALTA, 1995, p. 162).

Assim como merece destaque também o Título III, Capítulo III, Seção V, Artigo 391:

Não constitui justo motivo para a rescisão do contrato de trabalho da mulher o fato de haver contraído matrimônio ou de encontrar-se em estado de gravidez.

Parágrafo único. Não serão permitidos em regulamentos de qualquer natureza, contratos coletivos (atualmente convenções coletivas) ou individuais de trabalho, restrições ao direito da mulher ao seu emprego, por motivo de casamento ou de gravidez. (MALTA, 1995, p. 159).

Com relação à saúde do corpo do trabalhador, alguns artigos se fazem relevantes, como o Título II, Capítulo V, Seção III, Artigo 162:

As empresas, de acordo com normas a serem expedidas pelo Ministério do Trabalho, estarão obrigadas a manter serviços especializados em segurança e medicina do trabalho.

Parágrafo único. As normas a que se refere este artigo estabelecerão:

- a) a classificação das empresas segundo o número de empregados e a natureza do risco de suas atividades;
- b) o número mínimo de profissionais especializados exigido de cada empresa, segundo o grupo em que se classifique, na forma da alínea anterior;
- c) a qualificação exigida para os profissionais em questão e o seu regime de trabalho;
- d) as demais características e atribuições dos serviços especializados em segurança e em medicina do trabalho, nas empresas. (MALTA, 1995, p. 110).

Podemos considerar que a Consolidação das Leis do trabalho foi um marco regulamentador das reivindicações realizadas por trabalhadores no Brasil. Segundo Martins Filho,

O Direito do Trabalho surgiu, assim, da luta dos trabalhadores pelo reconhecimento da dignidade do trabalho humano, das condições em que se deve desenvolver e o que lhe corresponde em termos de retribuição pelo esforço produtivo. (MARTINS FILHO, 1998, p. 5).

Pode-se concluir que, o direito do trabalho foi conquistado quando o liberalismo econômico fez surgir os movimentos dos trabalhadores como o movimento sindicalista e o movimento comunista, que a princípio foram considerados ilegais, mas posteriormente impulsionaram o Estado a intervir nas relações injustas de trabalho causadas pelo capitalismo selvagem. Tendo como exemplo dessa intervenção estatal no Brasil, a Consolidação das Leis do Trabalho.

Porém as lutas trabalhistas não tiveram somente avanços em suas conquistas, passando por momentos de derrotas e desmobilização, cujas causas veremos a seguir.

1.3 Transformações que Fragilizam a Classe Trabalhadora

Assim como o trabalho teve seu significado transformado em diversas fases da história, o processo de trabalho sofreu modificações constantes advindas dos modelos de processo produtivo. Podemos considerar que o taylorismo/fordismo foi o “carro chefe” de toda uma geração de modelos produtivos no sistema capitalista, que se define como:

Padrão produtivo capitalista desenvolvido ao longo do século XX e que se fundamentou basicamente na produção em massa, em unidades produtivas concentradas e verticalizadas, com um controle rígido dos tempos e dos movimentos, desenvolvidos por um proletariado coletivo e de massa, sob forte despotismo e controle fabril (ANTUNES, 1999b, p. 19).

Em 1960, os padrões fordistas e tayloristas começam a entrar em crise, “mantendo seu núcleo essencial até 1973” (HARVEY apud ANTUNES, 1999a). As causas da crise variam muito conforme a concepção de cada autor, alguns afirmam ser uma recusa da produção em massa isentando o trabalho da alienação (SABEL e PIORE apud ANTUNES, 1999a), mas há os que, como Clarke (1991, p. 150 apud ANTUNES, 1999a, p.19) afirmam que “A crise do fordismo não é nada de novo; é apenas a mais recente manifestação da crise permanente do capitalismo”. Seja qual for a conclusão que se chegue sobre os motivos da crise, eles estão sempre relacionados à idéia de uma maior flexibilização do modo de produção. Assim como defende Pagotto,

Iniciou-se a crítica aos paradigmas taylorista e fordista e a busca por novas formas de concepção das normas de produção, distribuição e repartição da produção. [...]a crise da produção padronizada e da relação fordista de altos salários baseados na pujança da demanda em relação à oferta acabou conduzindo ao conceito de flexibilização, bem como de uma organização organizada sob novas premissas (PAGOTTO apud MOTA, 2000, p.29).

O fordismo e o taylorismo dão lugar ou mesclam-se – conforme alguns autores defendem – a um novo modelo de produção cedendo espaço a uma nova fase no modo de produção capitalista, representando nada mais nada menos do que “novas formas de domínio

do capital sobre o trabalho” (MOTA, 2000, p. 29). Este novo modelo é chamado de toyotismo, que vem acompanhado de avanços tecnológicos e diminuição do trabalho vivo, e é definido por Antunes (1999b, p. 19) como:

[...] a forma particular de expansão do capitalismo monopolista do Japão no Pós-45, cujos traços principais são: produção flexível, existência de grupos ou equipes de trabalho utilizando-se crescentemente da microeletrônica e da produção informatizada. A produção é bastante heterogênea, os estoques são reduzidos e há forte processo de terceirização e precarização do trabalho.

As mudanças trazidas pelo toyotismo, conhecidas como a chamada “flexibilização dos modos de produção”, se materializam no mundo do trabalho através de questões sociais que ferem os direitos do trabalhador: terceirização, subempregos, desemprego, baixos salários etc., tudo isso porque o Estado se rende às pressões do capital, fazendo com que haja um desmonte das políticas de proteção social do trabalhador.

Ao submeter os direitos sociais e trabalhistas à lógica da funcionalidade do mercado, pretendem implementar uma estratégia de desvalorização e “remercantilização” da força de trabalho [...] a indústria de produção flexível necessita da liberdade do mercado e da abolição de parte dos controles do Estado sobre as condições de uso da força de trabalho. (MOTA, 2000, p. 37).

As formas transitórias de produção vão tornando também cada vez mais fragilizada a questão dos direitos e conquistas dos trabalhadores e, segundo Antunes, “estes são desregulamentados, são flexibilizados, de modo a dotar o capital do instrumental necessário para adequar-se a sua nova fase” (ANTUNES, 1999a, p. 16).

Esse contexto de mudanças objetivas ocorridas no mundo do trabalho pela flexibilização dos processos produtivos – o trabalho precário, parcial, temporário, terceirização – vem trazer o aumento da insegurança dos trabalhadores e alienação. Todas essas modificações vêm acompanhadas da heterogeneização e fragmentação da classe trabalhadora que se torna cada vez mais fragilizada e enfraquecida enquanto categoria devido à individualização que este caminho a leva. Com isso, além de os trabalhadores se tornarem

mal remunerados, tornam-se, também, mal representados, pois as organizações sindicais passam por um processo de desmobilização.

Sobre isso, Bihl (1991, p. 89 apud ANTUNES, 1999a, p. 44) afirma:

[...] diversas categorias de trabalhadores têm em comum a precariedade do emprego e da remuneração; a desregulamentação das condições de trabalho em relação às normas legais vigentes ou acordadas e a conseqüente regressão dos direitos sociais, bem como a ausência de proteção e expressão sindicais, configurando uma tendência à individualização extrema da relação salarial.

Em relação ao trabalhador, essas mudanças no mercado de trabalho condicionam a uma maior qualificação e a novas exigências de suas competências, como uma visão generalista, flexibilidade e dinamismo. Daí nasce o conceito atualmente utilizado de que o emprego está sendo substituído pela empregabilidade, como coloca Teixeira (1996 apud MOTA, 2000, p.119):

O movimento de autonomização e de individualização das relações de trabalho traz em seu bojo a substituição do conceito de emprego por empregabilidade, ou seja, concebendo-se o trabalhador como um profissional disponível, sempre pronto a mudar de trabalho e de ocupação. Isto significa que as mudanças se ampliam para as formas como é interpretado e visto o emprego na sociedade.

A empregabilidade encontra-se intimamente associada aos ideais neoliberais que, com o mercado globalizado, aguçam a competitividade. Nesse contexto, com o intuito de vencer a concorrência, a tecnologia passa a ganhar espaço e, em contrapartida, o trabalho vivo é cada vez mais reduzido. Juntamente à estratégia de reduzir o trabalho vivo surgem também as exigências incessantes por qualidade. Enfatizando neste momento o Brasil, é possível perceber que, sem aderir aos conceitos de qualidade mundialmente adotados, não seria possível resistir à concorrência, ou seja, é preciso entrar na roda viva imposta pela globalização se quiser competir.

Além das novas bases de competitividade, há outros fatores de caráter mais geral que, segundo os empresários brasileiros, também pressionam as empresas para transformações organizacionais: a recessão econômica e o processo inflacionário no país. Trata-se, portanto, de buscar meios para sobreviver à crise (DIEESE, 1994 apud MOTA, 2000, p. 48).

Os conceitos de qualidade utilizados mundialmente seguem o “modelo japonês” e com o Brasil não foi diferente. Vários foram os modelos implementados no Brasil, começando pelos Círculos de Controle de Qualidade (CCQ), entre os anos 70 e 80, que não tiveram muito sucesso, passando pelo *just-in-time* (JIT), Programas de Qualidade Total e do Controle Estatístico de Processo (CEP), sendo que “[...] o mais recente período de propagação do modelo japonês inicia-se nos anos 90, inaugurando a *década da qualidade*” (MOTA, 2000, p. 47).

A qualidade total é um sistema que foi importado do Japão, trazendo à tona uma mudança no processo produtivo das empresas, baseada na redução de custos, na rentabilidade e trazendo consigo a terceirização, ou seja, é uma qualidade totalmente voltada para a empresa. A empresa se torna soberana e todas as outras esferas, inclusive os trabalhadores, passam a ser meros instrumentos.

Se por um lado as organizações iniciam a luta pela qualidade total de seus produtos e serviços, essas exigências trazem no seu bojo a despersonalização do trabalhador, reduzindo-o a um simples instrumento de produção, perdendo a sua identidade para assumir a identidade da organização dentro dos itens previstos na implantação de programas como: 5 S, ISO 9000, entre outros.

Tais programas são definidos pelos sindicatos, conforme Mota (2000, p. 64), da seguinte forma:

ISO 9000, é um conjunto de normas criadas para regular o mercado mundial, estabelecendo regras de competição entre as grandes empresas. [...] O 5 S, é uma técnica criada no Japão visando modificar a cultura organizacional dentro das empresas.[...] Os 5 S se baseiam nas palavras japonesas: *Seiri* (organização), *Seiton* (ordem), *Seisoh* (limpeza), *Seiketsu* (asseio) e *Shitsuke* (disciplina).

Para a implantação destes programas se faz necessário que os trabalhadores *vistam a camisa da empresa*, ou seja, as organizações começam a investir numa política empresarial

voltada para a participação, o envolvimento e a cooperação do trabalhador com os objetivos da empresa. Porém Mota lembra que

A participação dos trabalhadores fica restrita à esfera da produção, ou seja, relaciona-se à sua intervenção para otimizar o tempo e buscar eficiência na execução de suas tarefas. [...] As decisões políticas da empresa referentes aos interesses da corporação no plano macroestrutural, continuam sendo definidas pela alta administração, sem a participação efetiva dos trabalhadores, salvo quando há interpelação sindical. A autonomia, a iniciativa para agir e a criatividade continuam subordinadas à hierarquia e ao tradicional sistema de poder. (MOTA, 2000, p. 122).

Assim sendo, podemos dizer que as transformações estruturais relacionadas ao processo produtivo tiveram reflexos diretos nas relações instituição/indivíduo, capital/trabalho, incidindo sobre a subjetividade presente no modo de viver e nos valores de toda uma sociedade. Como confirmam as colocações de Gramsci (1988, p. 396 apud MOTA, 2000, p. 29), “os novos métodos de trabalho são indissolúveis de um determinado modo de viver, de pensar e de sentir a vida: não se pode obter sucesso em um campo sem obter resultados tangíveis no outro”.

Mota (2000, p. 29) acrescenta:

Estas novas formas de domínio supõem a socialização de valores políticos, sociais e éticos e a produção de padrões de comportamento compatíveis com as necessidades da mudança na esfera da produção e na da reprodução social. A direção dos processos políticos e a produção do consentimento de classe, para empreender mudanças transformam-se nos novos baluartes da ação das classes dominantes, na atual conjuntura.

Nesse contexto de flexibilização dos direitos trabalhistas e presente cultura de subjetividade nas relações de produção, o trabalhador transforma-se em mais um equipamento da empresa que deve ser manipulado. “A subjetividade do trabalhador não lhe pertence mais, foi deslocada paulatinamente, para o empregador, que a utiliza absorvendo não só o trabalho bruto, mas inclusive a sua alma” (HOBOLD, 2002, p. 139).

A partir desse novo olhar, organizações se estruturam em termos de recursos, diretrizes e políticas internas voltadas para o desenvolvimento dessas culturas que são

constituídas e gerenciadas pela administração de pessoal, a qual vem se modernizando historicamente para o desenvolvimento de suas atribuições.

Além dos aspectos subjetivos presentes nas modificações dos processos de produção, é importante frisar que ocorreram também modificações objetivas que causaram impacto sobre os direitos do trabalhador. Diante disso, daremos ênfase a esses impactos, especificamente no caso Brasileiro.

1.4 Flexibilização da Legislação Trabalhista

Mais que significar apenas modernidade das relações de produção e acumulação capitalista, a flexibilização modifica o sistema das relações de trabalho atingindo os direitos trabalhistas, compondo uma nova concepção desses direitos. Acompanhadas de um viés neoliberal, as políticas trabalhistas sofreram um desmonte bastante sério, incentivado pelas entidades empresariais que tinham como cúmplice o governo.

A flexibilização das leis trabalhistas é colocada em pauta pelo governo federal como uma medida modernizadora, condicionante para o país competir dentro de um mercado globalizado. No entanto, Hobold (2002) esclarece que tal flexibilização é reflexo do novo modo de produção, ou seja, trata-se de uma nova forma de domínio do capital sobre o trabalho. Nesse sentido, Ramos vem corroborar com esta afirmação, fazendo uma comparação entre as antigas formas de domínio e as novas:

[...] ao contrário do que ocorreu no período fordista, no qual a acumulação era baseada em padrões rígidos, a acumulação agora é flexível, pois flexível é o mercado e por isso, flexível deve ser o processo de produção e a exploração da força de trabalho. Nesse caso, flexível deve ser a legislação, impondo-se a desregulamentação do ordenamento jurídico de perfil rígido (RAMOS, 1999, p. 27-28 apud HOBOLD, 2002, p. 132).

No Brasil, dentre as medidas tomadas pelo poder executivo nessa direção, Hobold destaca sob a visão de Krein e Oliveira, que a consolidação do plano real tratou de

[...] subordinar as questões trabalhistas à meta da estabilização econômica e de conter a qualquer custo as pressões do movimento sindical, ampliando no que fosse possível o grau de flexibilização em termos de contratação, demissão e remuneração do trabalho (HOBOLD, 2002, p.131-132).

O autor destaca também a adoção de medidas provisórias no primeiro mandato de Fernando Henrique Cardoso, “como argumento de enfrentamento do desemprego, tendo-se revelado, nesse momento, a intenção do governo de encaminhar uma reforma mais ampla do sistema de relações de trabalho” (HOBOLD, 2002, p. 132). Algumas dessas medidas provisórias, merecem destaque, como:

MP nº 1.053/95, que introduziu a desindexação salarial e facilitou a adoção do efeito suspensivo nos dissídios coletivos [...] MP nº 1.596, criou uma nova modalidade de extinção de contrato de trabalho a partir do requerimento de aposentadoria proporcional [...] MP nº 1.530, institui o Plano de Desligamento (ou demissão) Voluntário (P.D.V.) dos servidores públicos federais [...] MP nº 1.663, limitou o direito à aposentadoria especial (HOBOLD, 2002, p. 167-169).

Além das medidas provisórias, o autor cita também Projetos de Lei, dentre os quais se deve destacar a Lei nº 9601/98 que, segundo Hobold (2002, p. 173), “cria o contrato de trabalho por prazo determinado [...] O trabalhador temporário deixa de ter direito a parcelas típicas do contrato de trabalho por tempo indeterminado”. As principais perdas do trabalhador com o trabalho temporário que o autor coloca são: o aviso-prévio, a multa de 40% sobre o FGTS, além do valor de depósito do FGTS ser reduzido de 8% para 2% sobre a remuneração do contratado durante um período de 60 meses.

Outra perda bastante significativa para o trabalhador presente nesta Lei está relacionada à jornada flexível ou ao banco de horas, onde “se considera a jornada de trabalho de um ano [...], e não mais de uma semana, como era aceito pela lei e pela jurisprudência dos tribunais” (HOBOLD, 2002, p.175). Segundo o autor,

[...] a empresa passa a controlar o tempo do empregado conforme as necessidades de produção: para um momento de pico, haveria jornada

semanal ampliada (horas normais mais complementares), para um momento de refluxo produtivo, jornada semanal reduzida. O pagamento das horas extras só ocorreria após um ano caso, ao longo desse período, o empregado tenha trabalhado mais que a jornada anual. (Ibidem).

As perdas para o trabalhador, nesse caso, traduzem-se na não-remuneração do valor da hora extraordinária que equivale a, no mínimo, 50% a mais do que a hora normal, pois no sistema de jornada flexível, acontece a troca de uma hora trabalhada além da jornada por outra não trabalhada na jornada normal.

Com esses exemplos de mudanças trazidas pela flexibilização da legislação trabalhista, podemos ter uma idéia do desafio que está posto aos trabalhadores, visto que essas medidas repercutem em relação à alteração das condições de trabalho e na subtração de seus direitos. Para as organizações, a gestão e disseminação dessa nova cultura empresarial trazem modificações que exigem uma adaptação nas relações de produção e na legislação de pessoal.

A partir dessa nova visão, organizações se estruturam em termos de recursos, diretrizes e políticas internas voltadas para o desenvolvimento dessas culturas que são constituídas e gerenciadas pela administração de pessoal, a qual vem se modernizando historicamente para o desenvolvimento de suas atribuições.

1.5 Administração das Relações de Trabalho: Uma Tarefa do Setor de Recursos Humanos - RH

Sinteticamente falando, podemos utilizar as considerações de Ramalho (1977, p. 9-10) para definir os objetivos da administração de pessoal,

[...] o objetivo precípua da Administração de Pessoal é obter e manter uma força de trabalho – composta por pessoas diligentes, capazes, competentes, solidárias, coesas, motivadas e aperfeiçoadas – entusiasticamente dedicada a

contribuir com seus melhores esforços no sentido de que a empresa à qual pertence seja plenamente eficaz na realização de seus desígnios.

Porém, essa função de administrador de pessoal, assim como seus objetivos, foram acrescidos de significados até possuir as características atuais. Num primeiro momento, o profissional ligado a essa função era denominado de “chefe de pessoal” e tinha como principal função contabilizar os registros dos trabalhadores, como horas trabalhadas, faltas e atrasos. Nesse período, o chefe de pessoal tinha grande poder coercitivo.

A década de 1920 trás um novo modelo de administração que “propunha aumentar a produtividade pela eliminação dos conflitos e seus respectivos custos [...]. A ordem agora é preocupar-se com o indivíduo” (MARRAS, 2000, p.23).

Outro marco importante foi em 1945, onde os estudos sobre o tema proporcionam uma maior valorização da função de “cuidar do pessoal” e o chefe de pessoal passa a gerente. Porém tal mudança se concretizou somente em termo de nomenclatura, pois segundo Marras (2000, p.24), “[...]o gerente de pessoal nada fez, pessoalmente para mudar seu perfil. Continuou sendo um chefe de pessoal, com uma roupagem diferente. Sua visão ainda era muito tecnicista, mecanicista [...]”.

Na década de 1950, a função passou a ser ligada à área de ciências humanas e recebeu a denominação de “gerente de recursos humanos”.

“O ganho desta vez não foi somente de nomenclatura. Nem só de status. A ‘moderna’ função de GRH ganhou diversas subáreas que passaram a lhe dar uma abrangência muito maior, embora ainda sempre em nível tático-operacional” (MARRAS, 2000, p.24).

A Gerência de Recursos humanos também pode ser classificada conforme as fases descritas por Tose (apud MARRAS, 2000) da seguinte maneira: Fase contábil (antes de 1930), Fase Legal (1930 a 1950), Fase tecnicista (1950 a 1965), Fase administrativa (1965 a 1985) e Fase estratégica (1985 a atual).

Tose elenca as principais características de cada fase:

A fase contábil, pioneira na gestão de pessoal [...] caracterizava-se pela preocupação com os custos da organização [...] Os trabalhadores eram vistos exclusivamente sob o enfoque contábil [...]. A fase legal registrou o aparecimento da função de chefe de pessoal, profissional cuja preocupação estava centrada no acompanhamento e na manutenção das recém-criadas leis trabalhistas [...]. A fase tecnicista foi a que implantou no Brasil o modelo americano de gestão de pessoal [...] a área de RH passou a operacionalizar serviços como os de treinamento, recrutamento e seleção, cargos e salários, higiene e segurança no trabalho, benefícios e outros [...]. A fase administrativa [...] é o berço de uma verdadeira revolução que, movida pelas bases trabalhadoras, implementou o movimento sindical denominado 'novo sindicalismo' [...] o cargo passou a se chamar gerente de recursos humanos. Pretendia-se com essa mudança transferir a ênfase em procedimentos burocráticos e puramente operacionais para as responsabilidades de ordem mais humanísticas, voltadas para os indivíduos e suas relações [...]. A fase estratégica [...] se registraram as primeiras preocupações a longo prazo, por parte do board das empresas, com seus trabalhadores [...]. Iniciou-se nova alavancagem do cargo de GRH, que [...] passou a ser reconhecido como diretoria, em nível estratégico nas organizações (TOSE apud MARRAS, 2000, p. 26-27).

As exigências profissionais da Gerência de Recursos humanos variaram de acordo com cada fase. Na fase legal, por exemplo, o responsável pela área era preferencialmente um advogado; já na tecnicista, o predomínio era de administradores, e assim por diante.

Hoje, devido à abrangência de responsabilidades que se exige de quem ocupa essas funções, o setor se estrutura com profissionais da Administração, Psicologia, Serviço Social, entre outros, dependendo das prioridades das políticas empresariais. Muitas vezes as empresas optam por equipes multiprofissionais.

O quadro a seguir, explicitado por Marras, demarca com muita propriedade as áreas de responsabilidade que foram sendo inseridas na função de pessoal com o passar dos anos.

Quadro 1: Áreas de Responsabilidade da Função de Pessoal

| Chefe de pessoal | Gerente de RI | Gerente de RH |
|-------------------------|-------------------------|--------------------------------|
| Até 1950 | De 1950 a 1970 | De 1970 até 1999 |
| Controles de Frequência | Controles de Frequência | Controles de Frequência |
| Faltas ao Trabalho | Faltas ao Trabalho | Faltas ao Trabalho |
| Pagamentos | Pagamentos | Pagamentos |
| Admissões e Demissões | Admissões e Demissões | Admissões e Demissões |
| Cumprimento da CLT | Cumprimento da CLT | Cumprimento da CLT |
| | Serviços Gerais | Serviços Gerais |
| | Medicina e Higiene | Medicina e Higiene |
| | Segurança Patrimonial | Segurança Patrimonial |
| | Contencioso Trabalhista | Contencioso Trabalhista |
| | Cargos e Salários | Cargos e Salários |
| | Benefícios | Benefícios |
| | Recrutamento e Seleção | Recrutamento e Seleção |
| | Treinamento | Treinamento |
| | | Avaliação de Desempenho |
| | | Qualidade de Vida |
| | | Desenvolvimento Gerencial |
| | | Relações Trabalhistas |
| | | Sindicalismo |
| | | Desenvolvimento Organizacional |
| | | Estrutura Organizacional |

Fonte: Marras (2000, p. 25).

Face às novas configurações das empresas, que buscam despertar nos trabalhadores o sentimento de cooperação, podemos classificar a área de recursos humanos das empresas como peça-chave nessa função, por se tratar de uma área estratégica na implementação de modelos de relação entre empregador e empregado.

Com a entrada de profissionais de áreas como as ciências humanas e sociais nos departamentos de recursos humanos das empresas, o funcionário passou a ser visto sobre outra ótica. Tais profissionais, entre eles os assistentes sociais, são munidos de certa

sensibilidade que os torna capazes de compreender os impactos que a competitividade, a busca incessante pela qualidade na produção, a instabilidade do emprego e até mesmo as problemáticas pessoais e familiares podem trazer a seus usuários.

Nesse contexto, o Assistente Social de empresa, segundo Mota (1991, p. 66.), “[...] é assumido como um instrumento de intervenção nos “problemas sociais”, entendidos como situações de carências do trabalhador que interferem na produtividade da força de trabalho”. Para tanto, o conhecimento do profissional a respeito da elaboração e efetivação de políticas, se configura numa ferramenta importante.

Dessa forma, os trabalhadores passaram a ser mais valorizados em seus aspectos bio-psico-sociais e, com isso, ganharam mais espaço de participação e trouxeram à tona assuntos que antes não tinham relevância, tais como motivação, qualidade de vida no trabalho e responsabilidade social.

Neste cenário insere-se a preocupação das empresas que assumem um compromisso com as questões sociais surgidas no contexto do ciclo produtivo envolvendo: trabalhadores, comunidade, etc. A responsabilidade social, segundo o Instituto Ethos significa:

Uma forma de conduzir os negócios da empresa de tal maneira que a torna parceira e co-responsável pelo desenvolvimento social. A empresa socialmente responsável é aquela que possui a capacidade de ouvir os interesses das diferentes partes (acionistas, funcionários, prestadores de serviço, fornecedores, consumidores, comunidade, governo e meio ambiente) e conseguir incorporá-los no planejamento de suas atividades, buscando atender às demandas de todos e não apenas das acionistas ou proprietários. (INSTITUTO ETHOS, 2002a apud MUELLER, 2003, p. 5).

É claro que o tema surgiu de inúmeras urgências que o mercado não estava dando conta, como degradação do meio ambiente, relações éticas, entre outras, porém, nesse trabalho, estaremos enfatizando as problemáticas advindas das relações intra-institucionais, portanto trata-se da responsabilidade social das empresas para com o público interno, mais especificamente com os funcionários.

Na verdade, acredita-se ser até mesmo uma ingenuidade pensar que, tendo o mercado como única e exclusiva prioridade, tal modelo de produção conseguiria se sustentar por muito tempo. Foi daí que surgiram temas como “qualidade de vida no trabalho” e “responsabilidade social”, aliando produtividade e compromisso social.

Manifestações deste tipo de comportamento tiveram início com a cobrança da própria sociedade por maior responsabilidade social das empresas, sendo que estas, diante da atual competitividade do mercado, precisaram deslocar-se para uma perspectiva de empresa cidadã, preocupada com valores como a ética, a justiça social, a qualidade de vida e o desenvolvimento sustentável (MUELLER, 2003, p. 3).

Começa a surgir, então uma nova cultura empresarial, onde valores mais humanitários voltados a todos os que participam da cadeia produtiva estão em alta. Não basta conquistar selos de qualidade voltados para a produtividade é preciso atender as necessidades bio-psico-sociais dos trabalhadores. Essa nova cultura é delegada ao RH, onde a gestão e implementação de políticas de pessoal indiretamente trazem a questão da lucratividade, embasada na visão de que são as pessoas que conduzem os processos de trabalho e não a tecnologia, como se enfatizou na fase tecnicista do RH.

Serão as pessoas que irão definir o sucesso ou fracasso de uma organização. A tecnologia certamente é importante, mas ela apenas garante que a empresa não vai ficar para trás. Quem levará as empresas para frente, rumo ao futuro, serão as pessoas (SHINYASHIKI, 1996).

Desta maneira considera-se bastante atual a tendência das empresas de valorizar o fator humano, transferindo a atenção de suas políticas da Qualidade Total para a Qualidade de Vida no Trabalho. Sendo que a primeira passa a ser vista como consequência da segunda.

2 A IMPORTÂNCIA DO FATOR HUMANO NO CONTEXTO EMPRESARIAL

As pessoas sempre estiveram envolvidas nos processos de trabalho, porém somente na atualidade as empresas começam a reconhecer que a valorização do fator humano, está diretamente relacionada ao seu sucesso.

Neste capítulo, pretende-se enfatizar a importância do fator humano nas organizações, abordando temas como: a influência da filosofia empresarial nesse processo, a busca pela Qualidade de Vida dos trabalhadores e a importância da atuação do Assistente Social nesse contexto.

2.1 Filosofia Empresarial: Influenciando a Implantação de Políticas Voltadas ao Fator Humano.

A valorização do fator humano na gestão de recursos humanos já é vista como fundamental nesta nova cultura empresarial, onde a humanização das organizações é imprescindível para que obtenham sucesso. Porém, para que isso ocorra, é necessário que se leve em conta um fator fundamental, que é a filosofia das empresas.

O SENAC-SP, no ano de 1994, realizou uma pesquisa junto às empresas de pequeno e médio porte do Estado de São Paulo, com o objetivo de proporcionar uma visão abrangente e clara do real estágio da evolução da Gestão de Recursos Humanos. A pesquisa levou em consideração aspectos como: estrutura, as políticas e práticas mais utilizadas, o grau de planejamento e estruturação das atividades, o envolvimento da área de RH com programas de

mudança organizacional e a percepção dos entrevistados quanto a focos de preocupações e perspectivas de futuro. O resultado apontou que poucas evoluções ocorreram, pois os profissionais ligados à área continuam fazendo uso de práticas tradicionais de ação e a maioria dos entrevistados não tem perspectiva para o futuro.

Segundo Curado (1996), dentro da tendência de abertura da economia e a exploração pela mídia de temas relacionados às novas práticas gerenciais, grande foco tem sido dado à questão da valorização do fator humano e a transformações da função RH nas empresas. A autora ressalta que a dissonância entre expectativas sobre o patamar de evolução da função de RH e a realidade encontrada pela pesquisa, pode ser explicada pelas peculiaridades da evolução da função de RH no Brasil.

Acredita-se que, para haver um maior investimento no fator humano, essa concepção deve fazer parte da filosofia da empresa, abrindo portas para melhores condições de vida de seus trabalhadores e apostando no fator humano. É como um investimento onde o retorno para o trabalhador e o empregador é garantido.

Exemplos desse investimento baseado na filosofia já acontecem no Brasil, como é o caso da empresa de calçados Azaléia. A organização tem como filosofia: “Trabalhar com visão de crescimento sendo justo, honesto e humilde”(MORAIS, 1996). Seus objetivos prezam pelos ideais de cidadania, parceria capital-trabalho/empresa-funcionários, trabalho humanizado, entre outros.

Mas o que chama a atenção é a quantidade de planos e programas que foram implantados pelo RH a partir das demandas expostas pelos funcionários em pesquisa realizada em 1991. Os programas abrangem, desde planos de saúde integral até a construção de casas populares.

Segundo Moraes (1996), “A diretriz do Diretor Presidente, Nestor Herculano de Paula, ‘Tem gente atrás da máquina’ está sendo perseguida. O que se busca é a humanização vertical do Ser Humano, de sua Qualidade como pessoa, profissional e cidadão”.

São exemplos como este que incentivam a crença de que uma ideologia e/ou filosofia de trabalho é fundamental na implantação de qualquer política de ação. No entanto, a inexistência de tal filosofia numa organização não pode ser encarada como um fim trágico da função do RH, enquanto humanizador das ações. Pelo contrário, deve ser vista como um desafio do profissional no mundo moderno. O RH deve “Ter clara a necessidade de transformar culturas, que na prática é mais difícil que criar” (STEINBERG, 2001, p. 3).

Um ponto importante para se vencer esse desafio está indicado na proposta de se aliar a relação custo/benefício, como comenta o consultor Michael O'Donnell,

É fundamental amarrar os objetivos do programa aos objetivos financeiros da empresa. Se você é da área de RH e diz a seu presidente que quer diminuir os riscos de doenças coronarianas entre os funcionários, é provável que não consiga apoio nenhum. Mas, se mostrar que, com isso, vai economizar no plano de saúde, por exemplo, fica muito fácil convencê-lo (O'DONNELL, 2002, p. 62).

O autor coloca ainda que outros dois pontos são fundamentais, como “criar uma cultura empresarial que encoraje um estilo de vida saudável e envolva uma política de incentivos [...] e medir os resultados e divulgá-los” (O'DONNELL, 2002, p. 62).

Percebe-se com essas considerações que a cultura empresarial deve ser considerada e também deve ser utilizada como um instrumental pelos gestores de recursos humanos, de forma a associar os fatores técnicos e econômicos às influências culturais, pois, como afirma Lawless (apud RAMALHO, 1977, p. 65-66),

No estudo das organizações humanas, a sociedade e a cultura não podem ser negligenciadas, em face de sua influência sobre a cooperação, a formação de atitudes e o desenvolvimento da motivação, e também por estar, cada empresa ou grupo, inserido num contexto social mais amplo.

O fator humano na gestão de RH é atualmente relevante face à trajetória da cadeia produtiva, onde as relações de trabalho passaram por grandes modificações. A valorização das

peessoas nos processos de trabalho organizacionais contribuirá para o sucesso da gestão de pessoas. As empresas superam a supremacia da tecnologia que era um entrave para o desenvolvimento mais humanizado.

Ao mesmo tempo em que se é capaz de viajar para os planetas vizinhos, fazer prospecção em águas profundas, mergulhar no universo microscópico dos átomos [...], pouco se conhece sobre si mesmo e sobre os outros, mostrando-se, todo o tempo, a incapacidade de lidar com diferenças individuais (WOOD JÚNIOR, 2002, p. 40).

Faz parte das qualificações dos gerentes empreendedores da empresa moderna a visão de que investir no fator humano é também respeitar as diferenças e tirar proveito delas identificando as reais potencialidades para que cada funcionário possa desempenhar as funções que mais se enquadram com suas características individuais e, com isso, satisfazer-se profissionalmente. Assim também defende Esteves (apud MARI, 2000, p.56), diretor de RH da Asea Brown Boveri – empresa de engenharia e tecnologia – quando afirma: “Não basta dar suporte para o desenvolvimento técnico das pessoas. É fundamental entender a personalidade delas para buscar a melhor forma de mantê-las comprometidas”.

É preciso, também, que profissionais envolvidos com os recursos humanos proporcionem condições para que o funcionário se sinta verdadeiramente valorizado e integrado à sua equipe de trabalho com a sensação de responsabilidade compartilhada. Portanto, as funções profissionais atualmente passam pelo recrutamento e seleção, treinamento e vão até a gestão das relações trabalhistas, considerando o funcionário na sua integralidade.

A visão baseada no fator humano se faz urgente na história das organizações devido a vários fatores, como a crise ambiental do planeta, desigualdades gritantes entre países e até mesmo dentro de um mesmo país e, por último, “a insistência em uma visão de mundo que não privilegia os valores e significados humanos” (HARMAN, 1995 apud WOOD JÚNIOR,

2002, p. 45). Esses significados humanos dentro de uma organização têm grande importância, tanto para a empresa quanto para os trabalhadores.

No que se refere às questões da humanização nas relações de trabalho e do trabalhador enquanto um elemento fundamental no atual processo produtivo é importante focalizar as necessidades humanas básicas, em detrimento dos valores econômicos que o trabalho produz. Nesse caso, as políticas organizacionais devem contribuir para que o ser humano seja o protagonista da história, buscando, com isso, uma melhor qualidade de vida no trabalho.

2.2 A Busca pela Qualidade de Vida no Trabalho: Uma Exigência da Modernidade

Como vimos no capítulo anterior, as empresas estão passando por uma reestruturação, que exige pensar cada vez mais na cadeia produtiva como um conjunto de relações mais humanizadas. Dentro dessa linha de pensamento, autores como Chiavenato (1992, p. 17) defendem que “[...] está surgindo uma profunda conscientização a respeito da qualidade de vida dentro das organizações. E o seu impacto tem sido muito grande. E deverá aumentar muito mais”.

A qualidade de vida no trabalho pode ser vista de vários ângulos, dependendo do autor que aborda o tema. Alguns levam em consideração apenas aspectos físicos, como condições ambientais de trabalho; outros abordam aspectos mais subjetivos, como participação, auto-estima e motivação.

Um aspecto que está intrinsecamente ligado à qualidade de vida no trabalho é o equilíbrio das relações e interesses entre empregador e empregado. Para tanto, as

organizações começam a pensar em políticas empresariais que dêem conta de harmonizar os conflitos entre capital e trabalho, imbricando a qualidade total voltada à produção e a qualidade voltada ao trabalhador, surgindo, desse modo, as políticas de qualidade de vida no trabalho.

Segundo Búrigo (1997, p.30),

A QVT busca humanizar as relações de trabalho na organização, mantendo uma relação estreita com a produtividade e principalmente com a satisfação do trabalhador no seu ambiente de trabalho. Constitui-se, ainda, em condição de vida no trabalho, associada ao bem-estar, à saúde e à segurança do trabalhador.

Silva e Marchi (1997, p. 10) complementam que, nesse contexto, são dois os maiores desafios a serem enfrentados pelas empresas, onde:

O primeiro destes desafios está relacionado à necessidade de uma força de trabalho saudável, motivada e preparada para a extrema competição atualmente existente. O segundo desafio é a capacidade da organização responder à demanda de seus funcionários em relação a uma melhor qualidade de vida.

Afinal, se o processo produtivo exige contrapartida de ambos os lados, investir na qualidade de vida parece a melhor solução, pois tendo melhores condições de vida, o trabalhador estará mais satisfeito, será mais saudável, produzirá mais e, conseqüentemente, atingirá maior lucratividade, que consiste no objetivo de ambas as partes. Ou seja, “Pessoas saudáveis representam negócios saudáveis, com melhores lucros e maior retorno do investimento” (SILVA e MARCHI, 1997, p. 11).

Entre as diversas justificativas para a implantação de um programa que seja voltado para a qualidade de vida do trabalhador, há que se considerar que seu pano de fundo será o lucro, pois esta é a lógica capitalista, onde capital e trabalho se complementam numa relação de interdependência. Dessa forma, podemos dizer que a empresa contará com trabalhadores hígidos e saudáveis, e o trabalhador terá ganho pessoal com a implantação dos programas voltados à sua qualidade de vida. Sendo assim, a relação existente entre qualidade de vida no

trabalho, produtividade e lucratividade se torna indispensável para a manutenção do processo produtivo atual.

A esse respeito, Vieira (1996, p. 172), resgata outros fatores, fazendo a seguinte ponderação: “Essas mudanças na forma de gestão têm acontecido, não apenas por interesses econômicos da classe empresarial, mas também por pressões exercidas pelo ambiente sócio-político em que estas organizações estão inseridas”. Como já vimos anteriormente, as mudanças políticas e ideológicas provocadas pelos mais diversos movimentos colaboraram fortemente para as transformações empresariais.

Com isso, podemos afirmar que as mais diversas influências nos fazem acreditar que, “Cada vez mais as empresas que desejarem sobreviver e perpetuar-se deverão investir nas pessoas. Ter uma cultura saudável, valorizando seu capital humano faz parte da empresa moderna”. (SILVA e MARCHI, 1997, p. 12).

A implantação de um programa de qualidade de vida numa organização busca satisfazer as necessidades dos funcionários, sendo que, a palavra “qualidade” vem bastante associada à felicidade, e a felicidade é conquistada quando nossas necessidades como seres humanos são satisfeitas. Devido a isso, quando uma empresa se propõe a implantar tal política de gestão, ela deve estar ciente de que esta é uma tarefa um tanto quanto complexa, pois em se tratando de necessidades individuais, são bastante particulares se considerados os agentes externos e internos ao ambiente organizacional, que objetiva ou subjetivamente influenciam nos ideais de felicidade e realização do trabalhador.

É preciso perceber que felicidade e sucesso não são acontecimentos antagônicos, mas sim complementares. Para que um aconteça é necessário que o outro também esteja presente. A felicidade é o sucesso da alma e o sucesso é a felicidade da realização. Não há que escolher entre um ou outro, mas sim encontrar uma maneira de unir os dois. Por certo, uma pessoa feliz vai conseguir realizar suas metas profissionais e atingir seus objetivos. E esse sucesso torna as pessoas mais felizes com suas vidas (SHINYASHIKI, 1998, p. 72).

Não obstante a diversidade dessas necessidades, algumas dessas “[...] são comuns a todas as pessoas” conforme cita Chiavenato (1992, p. 156). Existem algumas teorias que classificam as necessidades humanas, entre as quais destacamos a definição de Maslow (1968 apud CHIAVENATO, 1992, p. 156), chamada “hierarquia das necessidades humanas”:

Para Maslow, as necessidades humanas estão arranjadas em uma pirâmide de importância e de influência do comportamento humano. Na base da pirâmide estão as necessidades mais baixas e recorrentes, enquanto no topo estão as mais sofisticadas e intelectualizadas.



Figura: A hierarquia das necessidades humanas segundo Maslow
Fonte: Chiavenato (1992, p. 158).

Maslow (1968 apud CHIAVENATO, 1992) define as necessidades da seguinte maneira:

- a) **Necessidades fisiológicas ou biológicas:** São aquelas que constituem o nível mais baixo das necessidades humanas, ou seja, as que estão na base da pirâmide, como alimentação, sono e repouso, abrigo e desejo sexual. “Sua principal característica é a premência: quando alguma dessas necessidades não está satisfeita, ela domina a direção do comportamento” (Ibidem, p. 156).
- b) **Necessidades de segurança:** A segurança está no segundo nível das necessidades e é relacionada à tendência de procura por proteção contra os perigos físicos ou abstratos. Ela se faz relevante nos ambientes de trabalho, pois “as pessoas têm uma relação de

dependência com a empresa e onde as ações arbitrárias ou as ações inconsistentes e incoerentes podem provocar incerteza ou insegurança nas pessoas quanto à sua permanência no emprego” (Ibidem, 1992, p. 157).

- c) **Necessidades sociais:** Estas tem relação com a vida associativa do indivíduo, ou seja, a necessidade de participação, de integração e troca de amizade. Elas surgem quando as necessidades fisiológicas e de segurança se encontram basicamente satisfeitas. “A necessidade de dar e receber afeto é uma importante ativadora do comportamento humano quando se utiliza a administração participativa” (Ibidem).
- d) **Necessidades de estima:** Necessidades como estas estão altamente relacionadas à auto-estima do indivíduo, ou seja, como ele se vê e se reconhece. Levam a idéia de que as pessoas necessitam ser reconhecidas socialmente, ter status. “A satisfação dessas necessidades conduz a sentimentos de autoconfiança, de valor, força, prestígio, poder, capacidade e utilidade” (Ibidem, p. 157-158).
- e) **Necessidades de auto-realização:** Estas são as necessidades que estão no topo da pirâmide e dizem respeito à realização do potencial de cada um. “As necessidades de auto-realização estão relacionadas com a plena realização daquilo que cada pessoa tem de potencial e de virtual, da utilização plena dos talentos individuais” (Ibidem, p. 158).

Diante de teorias como estas, torna-se mais facilitado para os profissionais de recursos humanos terem um parâmetro para identificar as necessidades dos funcionários e, assim, poderem influenciar nas suas motivações. Um instrumental utilizado em direção à qualidade de vida no trabalho são as pesquisas de clima organizacional, onde os profissionais podem ter, com precisão, os pontos de partida que a organização deve dispor em direção aos anseios dos funcionários. Segundo Chiavenato (1992, p. 50), clima organizacional se constitui do “meio interno de uma organização, a atmosfera psicológica e característica que existe em

cada organização. O clima organizacional é o ambiente humano dentro do qual as pessoas de uma organização fazem o seu trabalho”.

A pesquisa de clima organizacional se constitui numa das ferramentas para se identificar as reais necessidades do ambiente de trabalho, e, conseqüentemente, desenvolver ações voltadas para a qualidade de vida no trabalho.

Objetivamente, podemos afirmar que vários são os aspectos a serem considerados para se falar em qualidade de vida no trabalho. Entre eles, estão: o ambiente salubre, os bons relacionamentos, os benefícios, a segurança, o salário, o treinamento, os relacionamentos familiares, as condições de habitação e saúde, envolvendo tanto fatores intra-institucionais quanto extra-institucionais. Tendo como base a hierarquia das necessidades de Maslow, a saúde compreende um aspecto relevante, na qualidade de vida, considerando que ela compõe a base da pirâmide compreendida entre as necessidades fisiológicas. Corroborando com tal idéia, Silva e Marchi (1997, p. 8) trazem o conceito de saúde bastante ampliado, “[...]a saúde é o resultado do gerenciamento adequado das áreas física, emocional, social, profissional, intelectual e espiritual”.

Numa perspectiva histórica, o que antes se acreditava satisfazer através de requisitos técnicos, como condições satisfatórias de iluminação, ruídos e temperaturas, considerando o ser humano como uma peça, hoje se sabe que é necessária a ênfase aos “aspectos psicossociais da situação ergológica, ou seja, os fatores informais, culturais, ambientais, interdisciplinares e sistêmicos, bem como as interações individuais e grupais” (RAMALHO, 1977, p. 76).

Para que o funcionário seja saudável na sua integralidade, é preciso que a organização se preocupe em lhe oferecer uma série de condições físicas, psicológicas e sociais, dentro ou fora do ambiente de trabalho. Colocando a pessoa como centro da política de qualidade de vida, é preciso compreender que “as pessoas interagem de alguma forma

estruturada fazendo com que a empresa exista e possa alcançar os seus objetivos organizacionais” (CHIAVENATO, 1992, p. 166). Devido a isso, não se pode esquecer que as pessoas também possuem suas aspirações e seus universos individuais, e o grande desafio é conseguir, de alguma forma, conciliar essas duas dimensões.

O trabalhador, como um sujeito social, traz consigo muitas questões, as quais nem sempre consegue administrar fora do contexto do trabalho e, por isso, tais particularidades devem ser respeitadas, ao invés de ignorá-las como se fosse possível deixá-las do lado de fora da empresa. A produtividade e motivação do funcionário sofrem influência também desses fatores, e estes devem ser trabalhados. Através dessa visão, o funcionário “passa a ser encarado como um ser integral, não apenas como um eficiente fazedor de dinheiro ou um excelente resolvido de abacaxis” (MARI, 2000, p. 58). A autora ainda coloca que é uma tendência atual “abrir espaço para as particularidades de cada funcionário” (Ibidem, p. 56).

Nesse cenário, e dentro dessa perspectiva, o profissional de Serviço Social se insere nos setores de RH em organizações empresariais realizando um trabalho direcionado para áreas como Segurança no Trabalho, Benefícios, Medicina do Trabalho, entre outros, e envolvido na busca pela qualidade de vida do trabalhador, utilizando-se da dimensão ético-política da profissão, a fim de articular os interesses organizacionais em direção ao reconhecimento do trabalhador na sua integralidade.

2.3 O Serviço Social Empresarial: Um Trabalho Voltado para a Qualidade de Vida do Trabalhador

Historicamente, pode-se dizer, conforme Rico (1982, p. 42), que “as primeiras tentativas de assistência ao trabalhador estão ligadas aos Círculos operários”. Segundo a autora alguns marcos importantes para o surgimento do Serviço Social de empresa foram: a CLT, o aparecimento de órgãos como o IAPI, IAPC, IAPTEC e a criação de entidades como o Sesi e o Sesc. Porém, nesses espaços, os assistentes sociais lidavam mais com as problemáticas gerais advindas de um processo acelerado de industrialização. Com o tempo, surgiu a necessidade de o profissional se especializar em demandas mais diretas no contexto empresarial (RICO, 1982).

O interesse das organizações empresariais no trabalho do Assistente Social surgiu no sentido de atender as necessidades dos trabalhadores, para que a empresa pudesse atingir níveis de produção desejados e manter o equilíbrio nas relações de trabalho. Nota-se, com isso, que a questão da lucratividade é objeto de interesse do empresário ligado à função do Serviço Social empresarial.

Por essa razão, o trabalho do Assistente Social em empresas sempre sofreu críticas calcadas na justificativa de que o Assistente Social tem seu trabalho voltado para as classes subalternas, enquanto que as organizações empresariais se baseiam na criação capitalista do valor e da mais-valia. No entanto, percebe-se que “[...] como realidade humana, uma empresa não se restringe a capital, lucro e papel, fatores estes que formam o “isso” que, sem a ação do homem, passam a ser coisas estáticas” (GRUPO META, 1980, p. 25). Sobre essa contradição presente no trabalho do Assistente Social de empresa, Oliveira (2000) justifica afirmando que

a própria gênese, requisição e legitimação da profissão se deu nesse cenário eivado de contradições entre quem o institui e quem o requisita.

É possível questionar o Assistente Social de empresa, a quem ele serve, ao empregador ou ao empregado? Partindo do princípio que vivemos numa sociedade capitalista e que a relação de compra e venda da força de trabalho se faz necessária para a manutenção do sistema, podemos dizer que o Serviço Social trabalha pela resolução dos conflitos, harmonizando os interesses das classes opostas. A idéia de Iamamoto e Carvalho a este respeito conclui:

A finalidade básica do Serviço Social será a de restabelecer na empresa “uma verdadeira sociedade”, cujos membros tenham em vista o mesmo fim [...] Será “o agente de ligação entre patrão e operário. Atendendo a um e a outro – atuando de forma autônoma e independente – ele é o autêntico agente da justiça social”, o “agente de coordenação dos elementos humanos da produção e da aproximação das classes” (IAMAMOTO e CARVALHO, 2001, p. 208-209).

Os autores abordam também uma característica que a profissão adquiriu nos seus primórdios, que é o paternalismo. A atuação do Assistente Social em empresas não deve ter cunho paternalista, devendo o operário ser chamado a participar da administração das instituições sob a supervisão do Assistente Social, garantindo, assim, a “impermeabilização do operariado à propaganda subversiva, prevenindo a luta de classes” (IAMAMOTO e CARVALHO, 2001, p. 209).

O Serviço Social, por ser uma profissão que tem como matéria-prima as expressões da questão social, tem a necessidade de acompanhar historicamente as metamorfoses dessas expressões e, sendo ela uma profissão inserida na divisão sócio-técnica do trabalho, estando sujeita à relação de compra e venda da força de trabalho, também sofre as conseqüências das metamorfoses ocorridas nesse contexto. As exigências que o mercado de trabalho traz hoje aos assistentes sociais estão intrinsecamente ligadas à lucratividade e à competitividade.

A competitividade tem na demonstração de resultados um condicionante para a sobrevivência da área profissional na organização. Nesse sentido, o profissional se depara com um entrave que se constitui na dificuldade de mensuração de suas ações.

A melhora na produtividade é uma das conseqüências das ações do Serviço Social, porém como os indicadores sociais são bastante subjetivos e difíceis de serem mensurados, muitas vezes sua importância não é devidamente reconhecida. Com isso percebe-se que o profissional deveria ter uma melhor qualificação a respeito da mensuração dos resultados do seu trabalho. Quem atua na área social consegue compreender os resultados alcançados, porém não está devidamente qualificado para objetivar tais questões, sendo muitas vezes taxado de incompetente e seu trabalho comparado ao de um leigo.

Segundo Karsch, “A questão da mensuração intangível dos custos reflete de maneira enganosa no desempenho dos serviços” (KARSCH, 1989, p. 47). A autora coloca que, quando a empresa tem certa estabilidade, o setor de Serviço Social adquire certo prestígio e sua contribuição é reconhecida. Porém, em tempos de crise,

Agravado pela impossibilidade de medir seus resultados e pela absoluta incapacidade de pôr a prova a sua eficiência através de testes de mercado, o serviço social, antes de poder se ocupar de uma reavaliação que elimine atividades obsoletas ou insatisfatórias, se vê à mercê de corte do seu pessoal técnico, e, principalmente, administrativo (KARSCH, 1989, p. 49-50).

A questão da dificuldade de mensuração do social é tão nítida que até mesmo para os Conselhos Regionais que representam a profissão é difícil delimitar a área de atuação do Serviço Social. Sabe-se que se tem como objeto as questões sociais, porém com a diversidade cada vez mais ampliada de profissões do campo social. Segundo CRESS 11ª/PR, é

[...] impossível listar todas as demandas que compõem matéria da profissão. Cabe ao profissional identificar os objetos, elaborar sua proposta de intervenção, fundamentando sua prática cientificamente, distinguindo-a do trabalho de um leigo (CFESS, 2002, p. 8).

A modernização e as novas configurações das empresas, hoje, exigem cada vez mais do profissional de Serviço Social uma qualificação que permita uma multifuncionalidade.

Suas funções continuam ligadas à mediação entre chefias e subordinados, porém Mota (2000, p. 127) afirma que, “se, de um lado, a atividade profissional mantém o traço tradicional da prática, marcado pela natureza pedagógica da sua abordagem junto aos trabalhadores, o modo de socializar e utilizar as informações do Serviço Social se altera significativamente”.

Tais exigências, segundo Paulo Netto, estão ligadas a uma maior legitimidade social da profissão, legitimidade esta que é cada vez mais questionada por profissionais que disputam tarefas com o Assistente Social, como psicólogos e administradores. Para se enfrentar os conflitos de atribuições existentes entre os assistentes sociais e outros profissionais, faz-se necessário “[...] o desenvolvimento de novas competências, sócio-políticas e teórico-instrumentais” (PAULO NETTO, 1996, p. 109).

Essas competências, segundo o autor, perpassam o campo da formação profissional, que sofre as consequências do sucateamento das instituições de ensino pela política nacional de educação, e também o campo da prática profissional que, com o mercado cada vez mais diferenciado, tem trazido novas demandas, as quais muitas vezes são enfrentadas pelos profissionais com insegurança devido à fragilidade da formação e à falta de motivação devido às “baixas remunerações, pressionados pela concorrência de outros profissionais [...], condicionados ainda por um lastro conservador em relação aos seus papéis e atribuições” (PAULO NETTO, 1996, p. 111). O autor considera freqüente uma atitude defensiva e pouco ousada dos assistentes sociais em face das novas demandas, o que limita a possibilidade de ampliação do espaço profissional.

Dando um enfoque às ações práticas do Serviço Social na empresa, poderíamos relacionar uma infinidade de funções, dependendo das prioridades da organização e da sua visão sobre o Serviço Social. Podemos dizer que o profissional cumpre funções tradicionais no ambiente organizacional, como: treinamentos, realização de programas de aposentadoria, viabilização de benefícios assistenciais e previdenciários, prestação de serviços de saúde,

prevenção de acidentes de trabalho etc. E mais contemporaneamente, decorrente das transformações no modo de produção, Oliveira (2000, p. 106) coloca que,

Os Assistentes sociais têm sido concitados a reiterar formas refuncionalizadas de demandas tradicionais sob a auréola de inovação e de modernidade, enquanto particularmente, enfrentam o dilema de requalificar-se e reposicionar-se no processo de reestruturação, para melhor atender as necessidades do trabalho [...].

Sendo assim, suas atuações vêm acrescidas de funções como: consultorias, assessorias, gerenciamento, redimensionamento do uso da informação em sua intervenção profissional. Com referência ao contexto funcional e socio-familiar do trabalhador, é necessário que o Assistente Social saiba fazer uso dos instrumentais técnico-operativos de modo a dar uma dimensão transformadora a suas ações. Um exemplo pode ser dado em torno dos atendimentos, que hoje devem ser pensados além da dimensão individual. Através dos seus registros, é possível construir demandas coletivas potencializadoras de novas conquistas.

Diante dos diversos produtos que o Serviço Social pode oferecer às organizações, fica clara a idéia de que ele

tem um efeito no processo de reprodução da força de trabalho [...] o serviço social é socialmente necessário porque ele atua sobre questões que dizem respeito à sobrevivência social e material dos setores majoritários da população trabalhadora (IAMAMOTO, 2003, p. 67).

Quanto à intervenção do Assistente Social, voltada à qualidade de vida no trabalho, não se pode deixar de considerar que, além do conhecimento que o profissional precisar ter em relação ao meio ambiente ou a variáveis externas à empresa, ele necessita também de uma gama de conhecimentos que abranjam as normas, os valores organizacionais e as pessoas. Ao considerar as pessoas, o Grupo Meta ressalta que elas devem ser compreendidas, de fato, como,

[...] seres humanos, com personalidades, experiências de vida, conhecimento, formação, traços culturais, tipos de pensar, tipos de trabalhar, necessidades, expectativas, graus de satisfação e insatisfação, conflitos, tensões, toda a gama de sentimentos humanos, potencialidades, responsabilidades fora e dentro da empresa (GRUPO META, 1980, p. 25).

Para que se tenha esta concepção das pessoas envolvidas numa organização, é preciso que o Assistente Social se utilize de uma maior aproximação de seus usuários. Segundo IAMAMOTO (2002, p. 34),

A aproximação com a população é uma das condições para permitir impulsionar ações inovadoras no sentido de reconhecer e atender às efetivas necessidades dos segmentos subalternos. Caso contrário, o assistente social poderá dispor de um discurso de compromisso ético-político com a população, sobreposto a uma relação de estranhamento perante essa população, reeditando programas e projetos alheios às suas necessidades, ainda que em nome do compromisso.

A autora segue focalizando a importância de se quebrar as rotinas institucionalizadas, potenciando a coleta de informações e reorganizando o plano de trabalho, tendo em vista as reais condições de vida dos usuários (IAMAMOTO, 2002). O Grupo Meta corrobora com tais colocações quando afirma que é através do desenvolvimento do social e da promoção do homem que a empresa alcançará a saúde econômica, o equilíbrio financeiro, o aprimoramento metodológico, a atuação tecnológica, o sucesso de mercado e o progresso integral (Grupo Meta, 1980).

Foi a partir dessa perspectiva que o Serviço Social da Cooperativa Central Oeste Catarinense teve a iniciativa de desenvolver o projeto que consta no terceiro capítulo deste trabalho, com o objetivo de identificar as principais demandas e potencialidades advindas dos trabalhadores no contexto intra e extra-organizacional, para que, utilizando-se deste referencial, possa propor e contribuir na definição de atividades e políticas de RH fundamentadas nas diversas dimensões do trabalhador como ser integral.

3 A PESQUISA

Na atuação profissional do Assistente Social, a melhor maneira de se atender efetivamente aos usuários é conhecendo melhor a realidade que o cerca. A pesquisa que será demonstrada neste capítulo segue esse princípio e compõe a base empírica do trabalho.

O capítulo está estruturado de maneira a caracterizar a instituição que sediou a pesquisa assim como o Serviço Social nela desenvolvido. Em seguida aborda as características da pesquisa e a apresentação de seus resultados.

3.1 Cooperativa Central Oeste Catarinense: Caracterizando a Instituição

As cooperativas de trabalho são definidas pela Aliança Cooperativa Internacional – ACI – da seguinte maneira:

Uma cooperativa é uma associação autônoma de pessoas que se unem de forma voluntária para satisfazer suas necessidades e aspirações econômicas, sociais e culturais em comum, através de um empreendimento de propriedade coletiva e controle democrático (SILVA G. H., 2004, p. 31).

A Cooperativa Central Oeste Catarinense (Aurora Alimentos) foi criada em 15 de abril de 1969, iniciada por oito líderes cooperativistas, sob a liderança de Aury Luiz Bodanese, que viam a Aurora como forma de melhorar as condições do produtor rural e conseguir, com união, conquistar seu espaço no mercado.

Tem como objetivo industrializar e comercializar a produção de suínos dos associados das cooperativas filiadas. São elas: Cooperativas fundadoras da Cooperativa Mista Agropastoril Chapecó, Cooperativa de Laticínio Chapecó, Cooperativa Mista Xaxiense, Cooperativa Mista Lajeado Grande de Xaxim, Cooperativa Agrícola Regional Xanxerê,

Sociedade Cooperativa Mista de Palmitos, Cooperativa Agropecuária de São Carlos e Cooperativa Mista Modelense.

A filosofia do grupo Aurora é investir no produtor, buscando novas alternativas para viabilizar a permanência do homem no meio rural e, por consequência, a melhoria das condições de vida. Hoje, com “16 cooperativas filiadas que representam 53 mil produtores e estão presentes em 296 municípios” (MACHADO, 2004, p. 8), a Aurora tem importante missão social, que é valorizar a qualidade de vida no campo e na cidade, produzindo alimentos de excelência.

Sua composição hierárquica é constituída de uma diretoria administrativa com os seguintes cargos: Presidência, Vice-presidência, Secretaria, Diretoria Industrial, Diretoria Agropecuária e Diretoria Comercial.

O quadro a seguir mostra a composição do grupo Aurora dividida em segmentos, sendo todos no ramo da agroindústria.

Quadro 2: Composição do Grupo Aurora

| DESCRIÇÃO | QUANTIDADE | LOCALIZAÇÃO |
|---|---------------------------------------|--|
| Unidades de Industrialização de Suínos | 02 | Chapecó (SC) |
| Unidades Centrais de Inseminação de Suínos | 04 | São Miguel do Oeste (SC) Joaçaba (SC) Concórdia (SC) Chapecó (SC) |
| Unidades Frigoríficas de Aves | 02 | Maravilha (SC) Quilombo (SC) |
| Unidades Frigoríficas de Suínos | 05 | Chapecó (SC) São Miguel do Oeste (SC) Sarandi (RS) São Gabriel do Oeste (MS) Joaçaba (SC) |
| Unidade de Sucos Concentrados | 01 | Pinhalzinho (SC) |
| Fabricas de Rações | 02 | Chapecó (SC) |
| Incubatório | 01 | Chapecó (SC) |
| Unidade Armazenadora de Grãos | 01 | Chapecó (SC) |
| Granjas de Matrizes /Aves | 02 | Chapecó (SC) |
| Granjas de Matrizes Suínos para melhoramento genético | 04 | Chapecó (SC) |
| Parcerias | 02 | Lins (SP) São Carlos (SP) |
| Filiais de vendas | 03 | São Paulo (SP) São José do Rio Preto (SP) Rio de Janeiro (RJ) |
| Distribuidores Clientes Empregos diretos | 41 mais de 45.000 mais de 7.364 | Brasil Brasil Brasil |

Fonte: Cooperativa Central Oeste Catarinense (2004).

3.1.1 Unidade de Joaçaba

A Unidade frigorífica de suínos de Joaçaba foi inaugurada em 10 de abril de 2002 e conta com um quadro de 222 colaboradores (dados referentes a março de 2004), sendo 160

homens e 62 mulheres, distribuídos nos seguintes setores: Administração de Pessoal, Secretaria Administrativa, Faturamento, Controle de Materiais, Benefícios, Segurança e Saúde, Restaurante Industrial, Engenharia e Manutenção Elétrica, Engenharia e Manutenção Mecânica, Engenharia e Manutenção Civil, Operação de Frio e Calor, Operação de ETE (Estação de Tratamento de Esgoto), Operação de ETA (Estação de Tratamento de Afluentes), Assessoria das Indústrias, Controle de Qualidade, Inspeção Federal, Departamento de Produção, Graxaria, Higienização, Preparação de Embalagens, Miúdos Internos, Miúdos Externos, Tipificação de Carcaças, Recepção de Suínos, Beneficiamento de Tripas, Túneis e Câmaras, Expedição, Abate/Resfriamento, Desenvolvimento de RH e Transporte Terrestre. A distribuição de tais setores pode ser visualizada através do Anexo I.

O ciclo produtivo da empresa é iniciado pela recepção dos animais até seu armazenamento e expedição. Devido a isso, o horário de funcionamento da empresa é de 24 horas diárias, sendo que os horários de trabalho iniciam às 20:30 horas, com a Recepção de Suínos e os demais setores iniciam as atividades nos horários que seguem: Expedição, às 03:20 h; Abate, às 06:00 h; Administrativo, às 07:42 h; Segurança e Saúde, às 06:30 h; Higienização, às 16:00 h; Restaurante, às 04:00 h; Manutenção, às 06:00 h; Estação de Tratamento de Afluentes e Estação de Tratamento de Esgoto, às 06:00 h; e a Operação de Frio e Calor funciona durante as 24 h diárias, tendo início às 04:00 h.

Fazem parte da rotina diária da empresa diversas atividades junto aos trabalhadores, entre as quais podemos citar a ginástica laboral, que se faz necessária devido aos esforços repetitivos presentes no trabalho desempenhado pelos funcionários. O programa de exercícios da ginástica laboral é desenvolvido pela fisioterapeuta e cada dia um funcionário fica responsável por uma sequência de exercícios diferentes.

Outra atividade diária que os funcionários têm a opção de participar é a Hora do Chimarrão com a Gerência, que acontece pela manhã e se constitui num espaço que os

empregados têm para tratar de assuntos diversos com o gerente. O Café com o Gerente é uma atividade que segue a mesma linha, porém acontece quinzenalmente, onde dez funcionários podem se inscrever para tomar um café da manhã com o gerente. No entanto, este tem o objetivo de integração das diversas áreas da empresa, sem que se trate de assunto relacionado ao trabalho.

Os funcionários são beneficiados pela estrutura física e atividades na empresa envolvendo áreas como:

a) Saúde

- Ambulatório para atendimento de emergências e medicina ocupacional;
- Assistência e serviços de fisioterapia, fonoaudiologia, odontologia, nutrição;
- Convênios com pediatra e psicólogo;
- Plano de saúde.

b) Assistência social

- Restaurante para suas refeições;
- Lavanderia para higienização das suas roupas de trabalho;
- Vale transporte.

c) Previdência

- Seguro de vida;
- BB Previdência.

d) Cultura, lazer, integração social e premiação

- Prêmio assiduidade, para aqueles que cumprem um determinado número de horas trabalhadas no mês;
- Cesta natalina, entregue a todos os funcionários;
- Comemoração do Dia do Trabalho com entrega de brindes;
- Gincana da reciclagem;
- Feira A LUPA, realizada com produtos usados (roupas, utensílios domésticos, calçados) trazidos pelos funcionários, que já não estavam mais sendo utilizados em suas residências. Estes produtos são expostos na empresa e vendidos para os próprios funcionários a preços simbólicos e o dinheiro arrecadado é revertido para os trabalhadores na compra de itens para a área de lazer da empresa;
- Palestras com temas diversos.

O perfil social da empresa se dá através de desenvolvimento de programas na área da educação, saúde, meio ambiente, esporte e lazer, reconhecimento pessoal e ações sociais, como doações de produtos e equipamentos, além de patrocínio e apoio a projetos relevantes para a comunidade.

Porém, nem todos esses programas estão sendo desenvolvidos na unidade de Joaçaba, até mesmo por se tratar de uma unidade relativamente nova, e, até o momento, investe na capacitação de seus colaboradores através de treinamentos e programas internos, citados a seguir:

- Prodop (Programa de Desenvolvimento Operacional);
- Prodam (Programa de Desenvolvimento Administrativo);
- PATO (Programa Aurora de Treinamento de Operadores);
- PDL (Programa de Desenvolvimento de Líderes);
- A LUPA (Programa de 5S);

- Reciclagem Vida, que reverte os valores conseguidos com a venda de papéis, plásticos e sucatas em benefício dos próprios funcionários;
- Opção pela vida, que dá suporte e orienta na conscientização contra o tabagismo;
- Menor Aprendiz;
- PLR (Participação nos Lucros e Resultados).

3.1.2 Serviço Social na Cooperativa Central Oeste Catarinense

O Serviço Social foi implantado na Coopercentral dez anos após sua fundação devido à expansão da empresa e as mudanças ocorridas na relação capital e trabalho ou, ainda, nas relações sociais, onde se constatou a necessidade de se contratar um profissional para atuar nesta área. Ademais, além de visar a rentabilidade e a prestação de serviços, a empresa entendia que apresentava uma função social, por ser constituída de indivíduos que influenciam e determinam o êxito e/ou fracasso da organização. Dentro deste contexto, então, o Serviço Social foi implementado na Coopercentral, visando assistir o empregado em soluções carentes de soluções.

A princípio, o profissional fazia parte da equipe de recursos humanos atuando com as outras áreas da empresa. Seu setor era denominado SAB (Setor de Assistência e Benefícios) e cabia ao profissional a função de administração de benefícios, implantação e desenvolvimento de programas assistenciais, sendo que seu trabalho objetivava atender ao indivíduo na sua integralidade.

Em 1992, a empresa passou por transformações em sua estruturação, e o Serviço Social deixou de estar vinculado ao setor de recursos humanos, ficando subordinado à gerência administrativa e passando a ser denominado de Setor de Benefícios, onde os profissionais contratados tinham a função de encarregados de benefícios e não mais de assistentes sociais propriamente ditos, mesmo seu trabalho sendo norteado primordialmente pelas atividades inerentes à profissão.

Com o crescimento da empresa, o Serviço Social passa a ter uma nova conotação. Percebendo o desequilíbrio entre o salário dos funcionários e os suprimentos de suas necessidades, a empresa adota uma política para atender as demandas dos funcionários e as exigências dos sindicatos e legislação trabalhista com enfoque nos benefícios sociais, visando à superação de deficiências na saúde, alimentação e educação, reduzindo, assim, os conflitos entre organização e trabalhador. A implantação e a administração dessa política passa a ser responsabilidade do Assistente Social.

A Cooperativa Central Oeste Catarinense não dispõe do cargo de Assistente Social, que na sua estrutura¹ é representada como:

Cargo: Encarregada(o) do setor de benefícios;

Função: Administração e operacionalização de benefícios e convênios; Atendimento e prestação de assistência a funcionários; Elaboração, coordenação e execução de projetos e programas.

Competência: Compete ao encarregado do setor de benefícios, a administração dos recursos humanos e materiais necessários à realização das atividades de benefícios da unidade.

Instrumental Técnico/Operativo: Visita; Entrevista; Pesquisa; Observação e Monitoramento.

¹ Dados fornecidos pela Cooperativa

Atribuições específicas: Levantar e intervir em problemas de relações humanas do trabalho, bem como elaborar e administrar programas de Serviço Social e orientar funcionários; administrar o fornecimento de vale transporte aos funcionários e providenciar os lançamentos para desconto em folha; fazer atendimento aos funcionários e se necessário o encaminhamento a tratamento psicoterápico; realizar a avaliação, o encaminhamento a pedidos de empréstimos e lançar em folha de pagamento o valor do empréstimo e parcelas de desconto; fazer visitas domiciliares e hospitalares; encaminhar funcionários para recursos da comunidade (Prefeitura, INSS, Fórum etc.); administrar os convênios de assistência à saúde oferecidos pela empresa, coordenando os lançamentos para desconto em folha do funcionário quando devido; administrar o seguro de vida em grupo, encaminhando documentação e tomando as providências, em caso de acidentes, para a liberação do seguro; coordenar e controlar o convênio com creche, acompanhando o cadastramento e frequência das crianças, providenciando o pagamento conforme o convênio estabelecido; e desenvolver em conjunto com o setor de segurança e saúde, programas e campanhas sobre tabagismo, alcoolismo, reabilitação profissional interna e grupo de gestantes.

As atividades mais freqüentemente realizadas pelo Serviço Social na unidade de Joaçaba hoje são: visitas domiciliares e hospitalares, atendimento de casos, administração e operacionalização de benefícios, pesquisa, palestras, visitas na indústria e unidades, avaliação e encaminhamento de empréstimos, administração dos convênios de saúde e coordenação de programas e projetos. Entre estes, o acompanhamento de gestantes, que acontece de maneira interdisciplinar de modo a envolver equipe Médica, Fisioterapeuta, Nutricionista e Assistente Social; o Programa Opção Pela Vida, que visa constituir um grupo de auto-ajuda para trabalhar o tabagismo entre os funcionários, que no momento se encontra em processo de

reestruturação; e o Projeto do Perfil Sócio-Familiar dos funcionários da Cooperativa, que será detalhado a seguir.

3.2 Perfil Sócio-familiar dos Funcionários da Cooperativa Central Oeste Catarinense

Unidade Joaçaba

3.2.1 Justificativa

Com a abertura do campo de estágio na empresa, o Serviço Social começa a pensar em estratégias de ação para se atender melhor os usuários nas suas necessidades. Tendo em vista que nos atendimentos individuais realizados os usuários trazem os mais diferentes tipos de anseios e expectativas, em relação tanto à sua vida pessoal quanto à sua vida profissional, a estratégia de ação visualizada foi o levantamento de dados sobre o perfil social e familiar deste trabalhador.

Nesse sentido, a realização de uma pesquisa junto aos funcionários e familiares com vistas à identificação do contexto sócio-familiar constitui-se num importante instrumental do Serviço Social, através do qual se torna possível obter um recorte real das demandas e uma compreensão do trabalhador na sua totalidade, podendo, assim, o profissional se fazer valer de subsídios concretos para propor e implementar projetos, programas e políticas condizentes com a realidade dos usuários ou, ainda, verificar a eficácia dos projetos que já estão em andamento, abrindo um espaço para a sua avaliação.

Com o desenvolvimento do projeto em questão, o Serviço Social estará colaborando com a política da empresa, que tem como missão “valorizar a qualidade de vida no campo e na cidade, produzindo alimentos com excelência”, pois a questão da produtividade e da qualidade do trabalho de seus colaboradores está intrinsecamente relacionada com a sua qualidade de vida.

3.2.2 Metodologia

Tendo como objetivo traçar o Perfil Sócio Familiar dos Funcionários da Cooperativa Central Oeste Catarinense (Unidade Joaçaba), este estudo se embasa teoricamente em pesquisas bibliográfica e exploratória, com abordagem qualitativa e quantitativa.

O instrumental de coleta de dados a ser utilizado será a entrevista, estruturada com perguntas abertas e fechadas. Segundo Gil (2002, p. 115), a entrevista “[...] possibilita o auxílio ao entrevistado com dificuldades de responder, bem como a análise do seu comportamento não verbal”. Para proceder a coleta de dados, optamos pela realização da entrevista em visitas domiciliares, pois através delas podemos ampliar esta análise do comportamento não verbal. As visitas domiciliares são um instrumental bastante importante para o Serviço Social no sentido de permitir uma interpretação fiel da realidade social ali existente, deixando claras algumas questões sociais que uma simples aplicação de questionário poderia mascarar.

A amostragem selecionada foi de 13% do quadro de funcionários, definida de forma aleatória simples. De acordo com Gil (2002, p.121), a amostragem aleatória simples consiste

em “[...] atribuir a cada elemento do universo um número único para, depois selecionar alguns desses elementos de maneira casual”.

A análise e interpretação dos dados da pesquisa serão realizadas na forma de gráficos e tabelas, sendo que o tratamento estatístico a ser empregado aos dados será numérico ou percentual.

3.2.3 Apresentação do Resultado da Pesquisa

A pesquisa foi realizada no período de março a junho de 2004 e compreendeu entrevistas em visitas domiciliares a 28 funcionários, que correspondem a 13% do quadro funcional. As entrevistas, cujo roteiro se encontra no Apêndice I, foram realizadas em conjunto, pela Assistente Social Kátia Maria Rossetto e a estagiária Edna Maria Mendes. Após a realização de cada entrevista, foram feitos relatórios das visitas realizadas e relacionados os aspectos a serem trabalhados individual ou coletivamente em cada caso.

A compilação dos dados levantados será apresentada a seguir, em forma de gráficos ou tabelas, de acordo com categorias, como: aspectos pessoais e profissionais, condições sócio-econômicas da família, relações sociais e lazer do funcionário e família, além de aspectos relacionados à saúde e hábitos de vida.

3.2.3.1 Aspectos Pessoais e Profissionais

Tabela 1: Faixa etária dos Funcionários

| FAIXA ETÁRIA | QUANTIDADE |
|--------------|------------|
| 18 a 25 anos | 10 |
| 26 a 35 anos | 14 |
| 36 a 50 anos | 04 |

Fonte: Dados primários (2004).

Esta primeira tabela mostra que a maioria dos funcionários está na faixa de 26 a 35 anos, o que pode indicar uma maior produtividade característica desta idade.

Tabela 2: Sexo dos Funcionários

| SEXO | QUANTIDADE |
|-----------|------------|
| Feminino | 10 |
| Masculino | 18 |

Fonte: Dados primários (2004).

Na tabela 2, identificamos a predominância da população masculina, totalizando 18 entrevistados, ou seja, 64% deles. Este dado se reporta à predominância de funções operacionais as quais exigem força física por parte dos empregados, face à peculiaridade do tipo de atividade que a Cooperativa produz.

Tabela 3: Setor de Trabalho dos Funcionários

| SETOR DE TRABALHO DOS FUNCIONÁRIOS | QUANTIDADE |
|------------------------------------|------------|
| Engenharia e Manutenção | 5 |
| Expedição | 4 |
| Abate | 3 |

| SETOR DE TRABALHO DOS FUNCIONÁRIOS | QUANTIDADE |
|------------------------------------|------------|
| Beneficiamento de tripas | 3 |
| Miúdos Externos | 3 |
| Restaurante Industrial | 3 |
| Recepção de Suínos | 2 |
| Higienização | 1 |
| Inspeção Federal | 1 |
| Miúdos Internos | 1 |
| Operação de Calor | 1 |
| Operação de Frio | 1 |

Fonte: Dados primários (2004).

A tabela 3 mostra que os setores de trabalho da maioria dos entrevistados se dividem entre o setor de Engenharia e manutenção, com 5 funcionários, e Expedição, com 4.

Ainda nesta questão podemos observar que a maioria dos entrevistados ocupa funções operacionais, subdivididas em setores que tem atividades específicas, como corte, higienização etc.

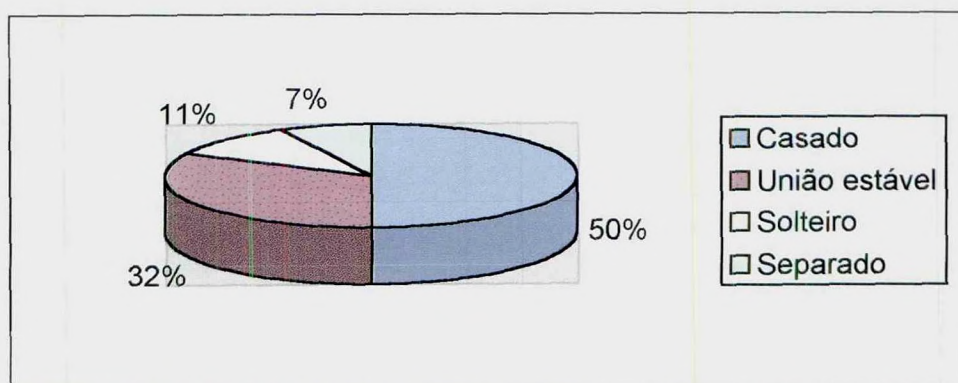


Gráfico 1: Estado Civil dos funcionários.

Fonte: Dados primários (2004).

Através do gráfico 1, percebemos que 50% dos entrevistados são casados e 32% deles vivem em união estável, perfazendo um total de 82% que têm família constituída. Somente 11% são solteiros e 7% separados.

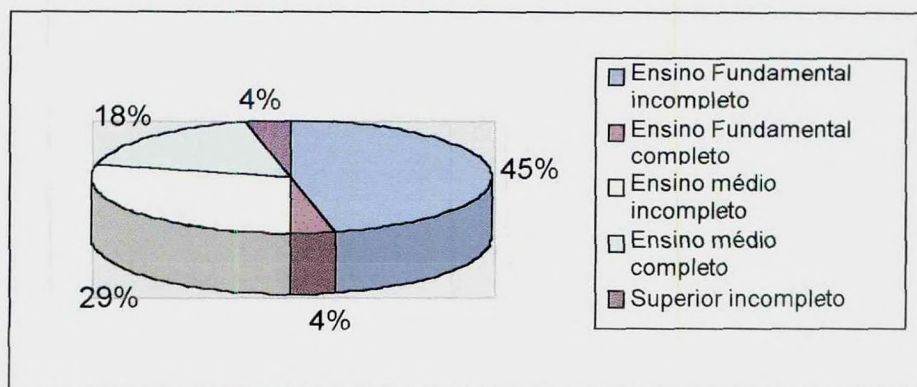


Gráfico 2: Escolaridade dos funcionários.

Fonte: Dados primários (2004).

Através do gráfico 2, percebe-se o baixo nível de escolaridade dos funcionários, sendo que 45% deles não têm o ensino fundamental completo, 4% têm o ensino fundamental completo, 29% têm o ensino médio incompleto, 18% têm o ensino médio completo e 4% têm nível superior incompleto.

Estes dados trazem a perspectiva de um maior investimento em educação por parte da empresa, não só ampliando o investimento financeiro já existente, mas investindo na disseminação de uma cultura de incentivo ou estudo.

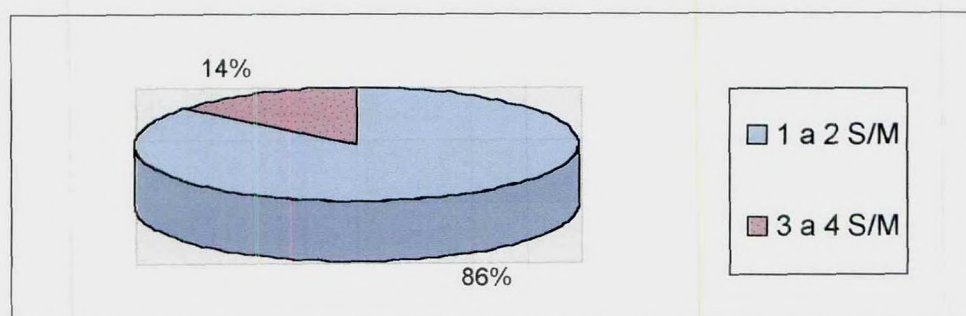


Gráfico 3: Salário dos funcionários.

Fonte: Dados primários (2004).

O gráfico 3 mostra que em sua maioria, totalizando 86% dos funcionários entrevistados, estão enquadrados na faixa salarial de 1 a 2 salários mínimos e 14% deles recebem entre 3 a 4 salários mínimos. Este dado faz uma aproximação direta com a questão da escolaridade e a qualificação exigida para o cargo.

Tabela 4: Gosto pelo Trabalho que Realiza

| FUNCIONÁRIOS QUE GOSTAM DO TRABALHO QUE REALIZAM | QUANTIDADE |
|--|------------|
| Sim | 27 |
| Não | 1 |

Fonte: Dados primários (2004).

A tabela 4 mostra que a maioria dos funcionários está satisfeito com o trabalho que realiza. Um dado que foi coletado informalmente através da fala de um funcionário foi o fato de ele gostar quando precisa fazer rodízio de função, pois assim ele sai um pouco da rotina repetitiva do trabalho.

Tabela 5: Meio de Transporte Utilizado para se Deslocar até o Trabalho

| TRANSPORTE UTILIZADO | QUANTIDADE |
|----------------------|------------|
| Ônibus | 24 |
| Carro | 2 |
| Moto | 2 |

Fonte: Dados primários (2004).

Com a tabela 5, percebe-se que a maioria dos entrevistados faz uso do transporte coletivo para chegar até o trabalho, totalizando 24 funcionários.

Tabela 6: Benefícios Citados como Conhecidos pelos Funcionários

| BENEFÍCIOS CITADOS | Nº DE VEZES QUE FOI CITADO |
|--------------------|----------------------------|
| Unimed | 25 |
| Prêmio Assiduidade | 13 |
| Alimentação | 9 |
| Dentista | 4 |
| Ambulatório | 4 |
| Vale Transporte | 4 |

| BENEFÍCIOS CITADOS | Nº DE VEZES QUE FOI CITADO |
|---|----------------------------|
| Médica da Empresa | 4 |
| Uniforme | 3 |
| Farmácia (desconto em folha de pagamento) | 3 |
| B.B. Previdência | 2 |
| Convênio Pediatra | 2 |
| Restaurante Industrial | 2 |
| Empréstimo | 2 |
| Sindicato | 2 |
| Banco de horas | 2 |
| Convênio com Psicóloga | 2 |
| Área de lazer | 2 |
| Palestras | 2 |
| Programa 5S | 2 |
| Gincana | 2 |
| ACIOC | 1 |
| Ginástica Laboral | 1 |
| Serviço Social | 1 |
| Integração | 1 |
| Auxílio Escola | 1 |
| Segurança | 1 |

Fonte: Dados primários (2004).

A tabela 6 mostra que o benefício mais citado pelos funcionários foi o plano de saúde, sendo 25 vezes mencionado, seguido do prêmio assiduidade, com 13 vezes. Esta se tratou de uma questão aberta, na qual os funcionários deveriam citar tudo o que eles achassem ser benefícios. Um aspecto a ser notado é que os funcionários não têm clareza do que é benefício e o que é direito, citando por exemplo, a integração e a equipe médica da empresa como benefícios, quando, na verdade, são direitos garantidos por lei. A divulgação de informações dessa natureza é uma das funções do Serviço Social de empresa e uma ação que deve ser enfatizada nesse contexto.

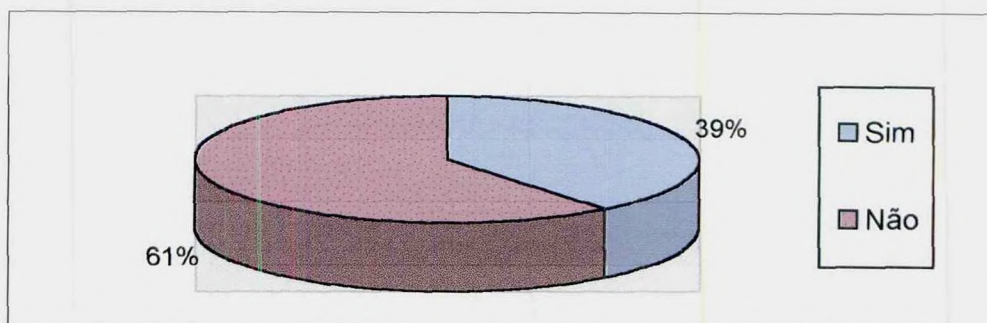


Gráfico 4: Conhecimento dos funcionários sobre as atividades do Serviço Social.
Fonte: Dados primários (2004).

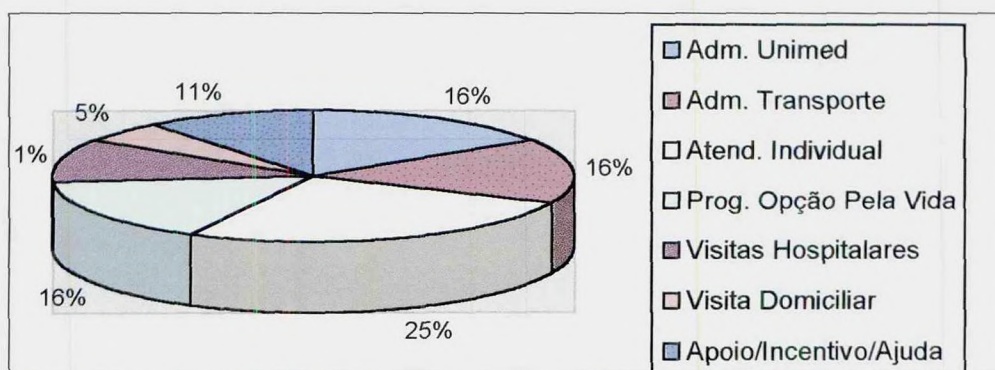


Gráfico 5: Atividades do Serviço Social citadas como conhecidas pelos funcionários.
Fonte: Dados primários (2004).

O gráfico 4, demonstra que a maioria dos funcionários entrevistados, totalizando 61%, refere-se que desconhece as atividades desenvolvidas pelo Serviço Social. Já o gráfico 5 mostra que aqueles que conhecem as atividades citam como as mais conhecidas o atendimento individual, administração do transporte e administração da Unimed, que na atualidade são as principais atividades em andamento pelo Serviço Social. O programa Opção pela Vida também é mencionado, porém se encontra em fase de reestruturação.

Tabela 7: Modo de o Funcionário ver o Serviço Social

| VISÃO SOBRE O SERVIÇO SOCIAL | Nº DE VEZES QUE FOI CITADA A VISÃO |
|------------------------------|------------------------------------|
| Sem resposta | 9 |
| Auxílio | 9 |
| Conversa, orienta e ouve | 4 |
| Importante nas dificuldades | 2 |

| VISÃO SOBRE O SERVIÇO SOCIAL | Nº DE VEZES QUE FOI CITADA A VISÃO |
|---|------------------------------------|
| Indispensável | 1 |
| Pouco procurado e muito a oferecer | 2 |
| Útil para marcar consultas | 3 |
| Melhora a condição de vida do funcionário | 2 |
| Auxílio em problemas na família | 2 |
| Ajuda em conflitos com chefe | 4 |
| Fornece informações da empresa | 2 |
| Benefícios | 2 |

Fonte: Dados primários (2004).

Quanto ao reconhecimento das competências, a tabela 7 mostra que os funcionários ligam muito mais o Serviço Social ao atendimento a problemas de ordem pessoal, sendo que apenas 8 funcionários citaram funções relacionadas ao trabalho.

Fica claro, com essa questão, que a idéia que os funcionários fazem a respeito do Serviço Social está bastante relacionada às raízes conservadoras da profissão, dando ênfase às idéias de solidariedade e caridade, sem muito suporte técnico-operativo. Isto fica evidenciado nas respostas em que aparecem termos como “conversa”, “auxílio” e “orientação”.

Outro dado relevante é o fato de 9 funcionários não saberem se posicionar quanto a visão sobre o Serviço Social, o que reforça as informações contidas no gráfico 4.

3.2.3.2 Condições Sócio-Econômicas da Família

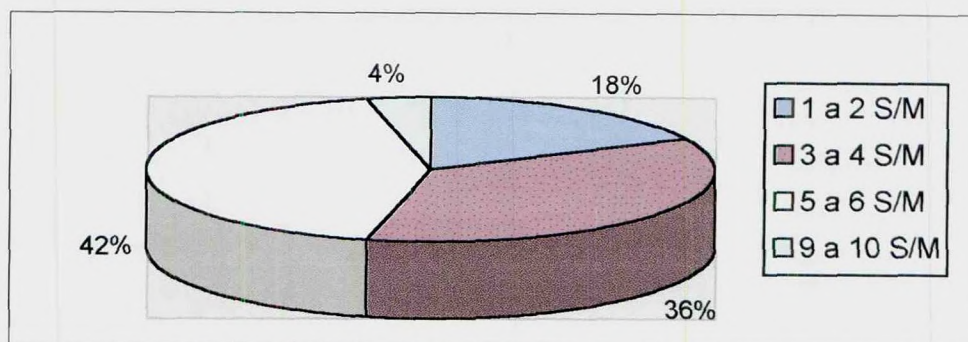


Gráfico 6: Rendimento Familiar dos funcionários.

Fonte: Dados primários (2004).

Através do gráfico 6 podemos observar que 42% das famílias dos funcionários têm renda de 5 a 6 salários mínimos; 36%, de 3 a 4 salários mínimos; 18%, de 1 a 2 salários mínimos; e os 4% restantes, entre 9 a 10 salários mínimos.

Os dados relacionados ao rendimento apresentam uma certa disparidade entre o rendimento individual e o rendimento familiar, conforme os gráficos 3 e 6. Isto é devido ao grande número de casais de funcionários entrevistados, ou seja, na maioria dos casos, marido e mulher têm renda. Em alguns casos também foram computados os rendimentos relativos aos parentes que moram junto devido ao conceito de família adotado para o desenvolvimento da pesquisa. Em virtude dos vários conceitos existentes sobre o tema família, neste levantamento foi considerado o conceito apresentado por Miotto (1977. p.120), para quem:

[...]a família pode ser definida como um núcleo de pessoas que convivem em determinado lugar, durante um lapso de tempo mais ou menos longo e que se acham unidas (ou não) por laços consanguíneos. Ela tem como tarefa primordial o cuidado e a proteção de seus membros e se encontra dialeticamente articulada com a estrutura social na qual está inserida.

Tabela 8: Suficiência do Rendimento Familiar para Suprir as Necessidades

| RENDIMENTO FAMILIAR SATISFAZ AS NECESSIDADES | QUANTIDADE |
|--|------------|
| Sim | 22 |
| Não | 06 |

Fonte: Dados primários (2004).

Os dados registrados acima identificam que a maioria dos funcionários considera satisfatório o rendimento familiar para a subsistência da família. Dos 28 entrevistados, apenas 6 referem não estarem satisfeitos.

Tabela 9: Número de Dependentes por Funcionário

| NÚMERO DE DEPENDENTES | QUANTIDADE |
|-----------------------|------------|
| Nenhum | 6 |
| Um | 7 |
| Dois | 11 |
| Três | 2 |
| Quatro | 2 |

Fonte: Dados primários (2004).

É possível verificar através da tabela 9, que a maioria das famílias é constituída por dois dependentes e esse número reduz para 1 ou nenhum dependente na sequência. Dos 28 entrevistados, apenas 4 apresentam número de dependentes superior a 2.

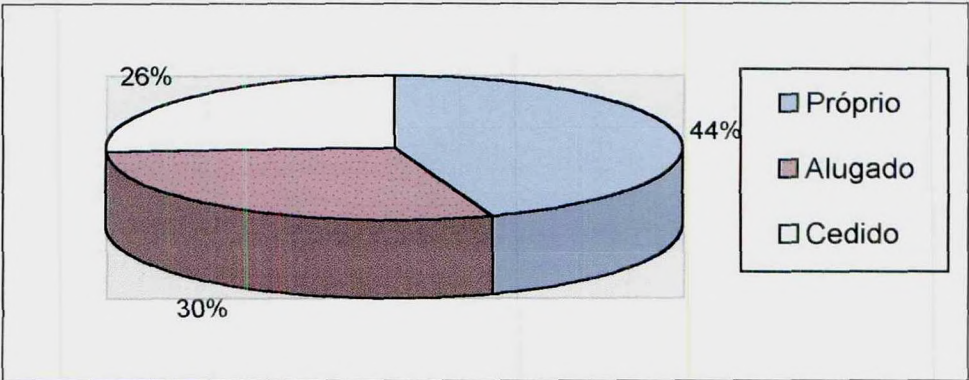


Gráfico 7: Situação do imóvel onde reside o funcionário.

Fonte: Dados primários (2004).

Com o gráfico 7 podemos identificar que em relação à situação de moradia, a maioria, totalizando 56% dos entrevistados, não é proprietário do imóvel onde mora, estando vinculado em condição de aluguel ou de cedência. O restante, isto é, 44% dos entrevistados, são proprietários do imóvel.

A casa própria é colocada como o sonho para muitas pessoas e isso porque elas têm necessidade de segurança. A necessidade de segurança é colocada por Maslow, no segundo nível na hierarquia das necessidades humanas, ficando abaixo, apenas, das necessidades fisiológicas (CHIAVENATO, 1992).

3.2.3.3 Relações Sociais e Lazer do Funcionário e sua Família

Tabela 10: Formas de Lazer freqüentemente Utilizadas pela Família

| FORMAS DE LAZER | Nº DE CITAÇÕES |
|----------------------|----------------|
| Nenhuma | 8 |
| Visita a parentes | 7 |
| Assistir TV | 4 |
| Passeios | 3 |
| Jogos | 3 |
| Visita a vizinhos | 2 |
| Ouvir Música | 2 |
| Esporte | 2 |
| Churrasco com casais | 2 |
| Praia | 2 |
| Acampamento | 2 |
| Festas | 2 |
| Baile | 1 |

| FORMAS DE LAZER | Nº DE CITAÇÕES |
|------------------------|----------------|
| Ir ao Centro da cidade | 1 |
| Eventos da Igreja | 1 |
| Jantar fora | 1 |
| Artesanato | 1 |
| Clube de mães | 1 |

Fonte: Dados primários (2004).

A tabela 10 mostra que o lazer não é muito vivenciado pelas famílias. A maioria dos funcionários citou não ter nenhuma atividade de lazer desempenhada pela família, sendo que esta geralmente desenvolve atividades individuais. Na maioria das entrevistas, os funcionários justificavam essa deficiência por não terem condições financeiras ou por falta de opções na cidade. Pôde-se visualizar, também, que os entrevistados mostraram-se descontentes com esta falta de lazer.

Uma opção de lazer que já está sendo providenciada é a construção de uma sede social da empresa, que se constitui num espaço para que os funcionários possam desenvolver atividades recreativas e esportivas.

Outro aspecto importante a observar é que os dados identificam que a forma de lazer mais vivenciada é a visita a parentes, expressando que esses trabalhadores dão certa relevância ao vínculo familiar.

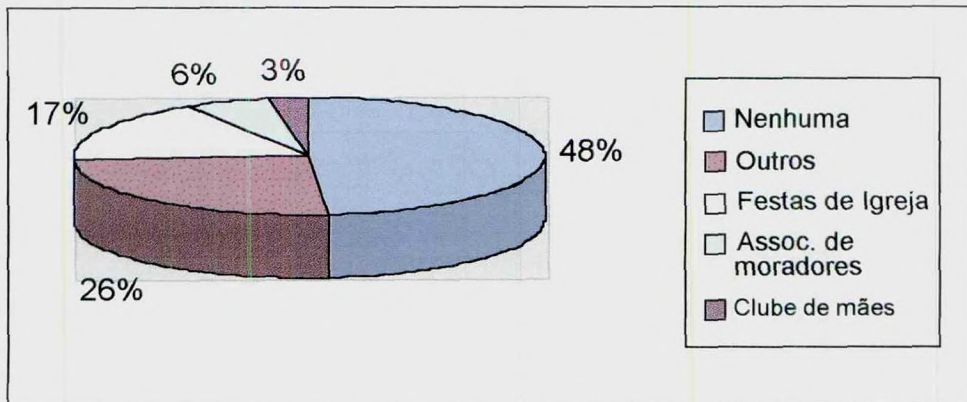


Gráfico 8: Atividades da comunidade citadas como freqüentadas pelos funcionários.
Fonte: Dados primários (2004).

Através do gráfico 8 podemos perceber que a participação na comunidade pelos entrevistados é bastante reduzida, sendo que 48% deles não participam de nenhuma atividade, reiterando a falta de atividades de lazer, conforme identificado no item anterior. Essa característica é bastante relevante no sentido de que os funcionários podem estar reproduzindo essa atitude de não-participação no ambiente organizacional, o que se configura numa função do Serviço Social, pois, na atualidade, uma tarefa bastante solicitada ao Serviço Social é buscar a integração e participação dos funcionários.

Tabela 11: Participação em Palestras Oferecidas pela Empresa que Auxiliaram a Vida Familiar

| TIPO DE PALESTRA | Nº DE CITAÇÕES |
|---------------------------------------|----------------|
| A LUPA (Programa 5S) | 13 |
| Projeto Criança Feliz | 9 |
| Economia Doméstica | 7 |
| Palestra sobre Drogas | 5 |
| Palestra sobre Câncer de Colo Uterino | 3 |
| Equipe de Emergência | 2 |
| Semana CIPA | 2 |
| Palestra sobre Auto-Estima | 2 |
| Palestra sobre alcoolismo | 2 |
| Palestra sobre Motivação | 2 |
| Palestra sobre AIDS | 1 |

Fonte: Dados primários (2004).

Nessa questão, o funcionário entrevistado registra maior interesse pela palestra relacionada ao Programa 5S implantado na empresa, visto que nesse evento é apresentada a importância de fatores como arrumação, limpeza, utilização, padronização e autodisciplina, e tem como resultados ambientes mais limpos e organizados, redução de desperdício, melhor satisfação e bem estar dos colaboradores no dia-a-dia de trabalho, resultados estes que podem também auxiliar no ambiente familiar.

Tabela 12: Ordem de Importância para os Elementos na Qualidade de Vida da Família

| ELEMENTOS | 1º Lugar | 2º Lugar | 3º Lugar | 4º Lugar | 5º Lugar | 6º Lugar | 7º Lugar |
|--------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Saúde | 24 | 3 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Alimentação | 2 | 15 | 9 | 2 | 0 | 0 | 0 |
| Educação | 0 | 8 | 11 | 7 | 2 | 0 | 0 |
| Lazer | 0 | 0 | 6 | 5 | 17 | 0 | 0 |
| Religião | 2 | 2 | 1 | 14 | 8 | 1 | 0 |
| Reuniões de Bairro | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 22 | 6 |
| Outros | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5 | 22 |

Fonte: Dados primários (2004).

Através da tabela 12, pode-se constatar que os elementos considerados mais importantes para a qualidade de vida das famílias, na ordem crescente que foram apresentados, são: saúde, alimentação, educação, religião, lazer, reuniões de bairro e outros. Com isso percebe-se que a saúde, alimentação e educação são questões que devem ser tratadas com certa relevância, pois trata questões relativas a subsistência. A administração de programas de benefícios devem estar voltados para suprir esses elementos, que, segundo os dados, são privilegiados pelos trabalhadores.

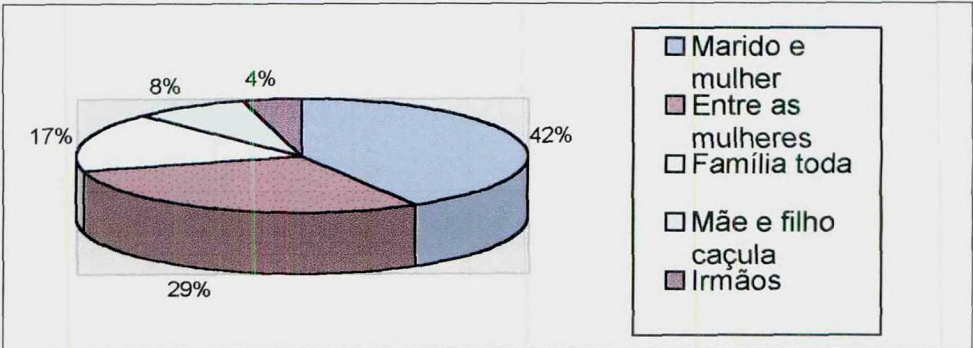


Gráfico 9: Forma de compartilhamento das tarefas domésticas das famílias.

Fonte: Dados primários (2004).

A questão de gênero parece ser bastante equilibrada no cotidiano das famílias, o que é possível perceber através do gráfico 9, que mostra como as tarefas domésticas são compartilhadas. Um total de 42% dos entrevistados respondeu que as tarefas domésticas são compartilhadas entre marido e mulher, o que pode indicar uma quebra nos preconceitos existentes quanto ao homem fazer tarefas domésticas.

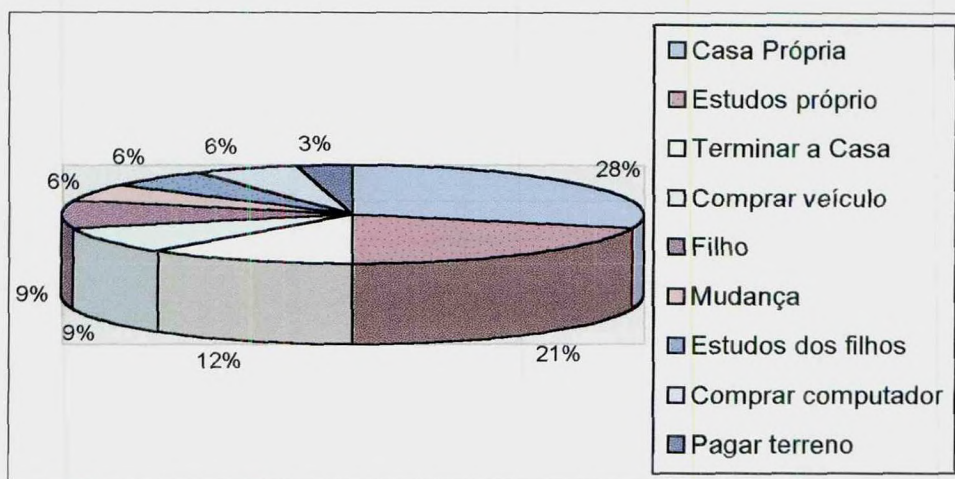


Gráfico 10: Planos das famílias dos funcionários para o futuro.

Fonte: Dados primários (2004).

Sobre as expectativas e planos para o futuro, ficou claro que as famílias colocam em primeiro plano as questões relacionadas à aquisição da casa própria e aos estudos, o que se pode constatar no gráfico 10. Um total de 28% dos entrevistados citou a casa própria como um plano para o futuro, porém outras questões também envolvem aspectos relacionados à casa própria, como terminar a casa, com 12%; mudança, com 6%; e pagamento de terreno, com 3%; totalizando 49%. Este dado corrobora com a teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow, citada neste trabalho, no que cerne às necessidades de segurança, onde “[...] o desejo de estabilidade, busca de um mundo ordenado e previsível são manifestações típicas desta necessidade” (CHIAVENATO, 1992, 157).

Tabela 13: Sugestões quanto ao que a Empresa Poderia Implantar para Ajudar a Família

| SUGESTÕES | Nº DE CITAÇÕES |
|-----------------------------------|----------------|
| Sem sugestão | 12 |
| Plano de saúde para dependentes | 4 |
| Visita dos familiares à empresa | 3 |
| Financiamento da casa própria | 2 |
| Grupo de Teatro | 2 |
| Dentista para dependentes | 2 |
| Creche na empresa | 2 |
| Término da Sede da empresa | 1 |
| Incentivo financeiro para estudos | 1 |
| Salário maior | 1 |

Fonte: Dados primários (2004).

Através da tabela 13 podemos perceber que a grande maioria dos entrevistados não sabe precisar as sugestões. Dos que fazem alguma sugestão, o segundo maior interesse é assegurar a saúde dos seus dependentes. Destes, 4 citam o plano de saúde para dependentes como sugestão principal e dois citam dentista para dependentes. Uma segunda questão que chama a atenção é o desejo manifestado no sentido de integrar os familiares à empresa, através da abertura para visitas.

3.2.3.4 Aspectos Relacionados à Saúde e Hábitos de Vida

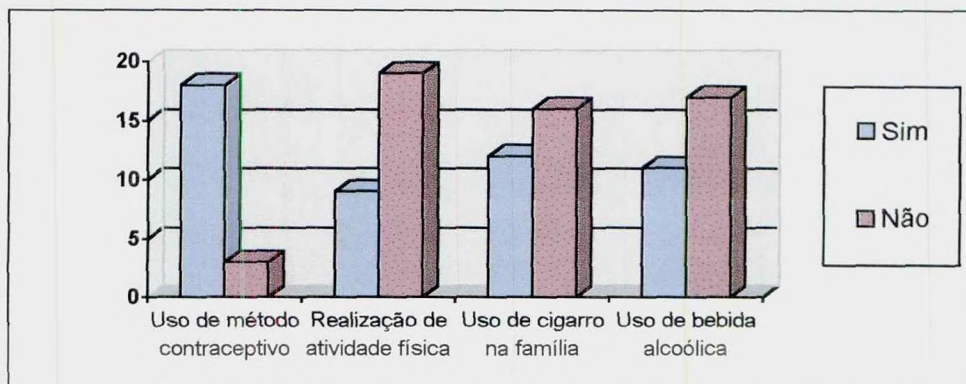


Gráfico 11: Hábitos de vida da família.

Fonte: Dados primários (2004).

O gráfico 11 mostra dados referentes aos hábitos de vida da família dos funcionários. A maioria utiliza método contraceptivo, demonstrando com isso a preocupação com o planejamento familiar, 18 deles responderam que utilizam algum tipo de método contraceptivo e, dos que não usam, somente 3 são por opção, o restante tratam-se de gestante, solteiro ou separado.

Em relação à atividade física, o número é contrário, identificando que, de modo geral, não existe esse hábito, pois 19 entrevistados responderam não haver nenhuma atividade física realizada na família, e somente 9 responderam positivamente a pergunta.

Com relação ao uso de bebida alcoólica pela família, os dados mostram que 17 famílias não fazem uso de bebida alcoólica e 11 famílias fazem uso.

Quanto ao uso do cigarro, 12 entrevistados responderam fazerem uso e 16 declararam o contrário, e destes, 6 mencionaram serem eles mesmos usuários do cigarro, no restante dos casos é outro membro da família.

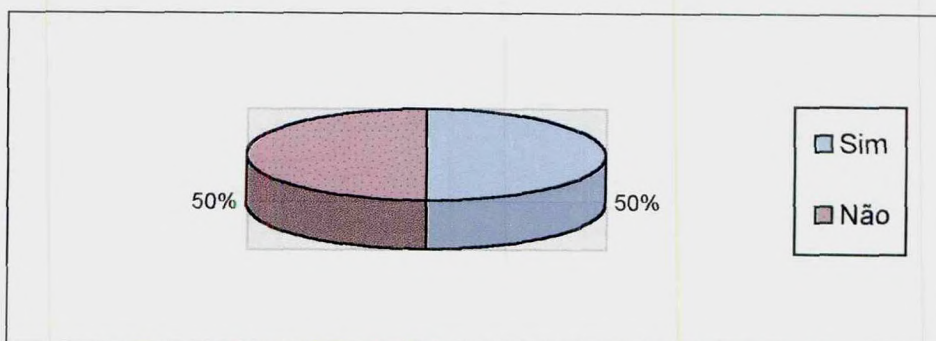


Gráfico 12: Disposição dos funcionários fumantes em participar de grupos de auto-ajuda.
Fonte: Dados primários (2004).

O gráfico 12 mostra que a disposição dos funcionários fumantes em participar de grupos de auto-ajuda não é muito satisfatória. Isso representa um grande desafio para o Serviço Social, que pretende reformular o grupo que já existia. Com esses dados, podemos perceber que antes de qualquer implantação de grupo, é preciso realizar uma atividade de conscientização bastante densa para que os funcionários tenham disposição de iniciar um trabalho como este. O profissional deve dar um destaque à importância de cessar o uso do cigarro, tanto para o funcionário quanto para sua família.

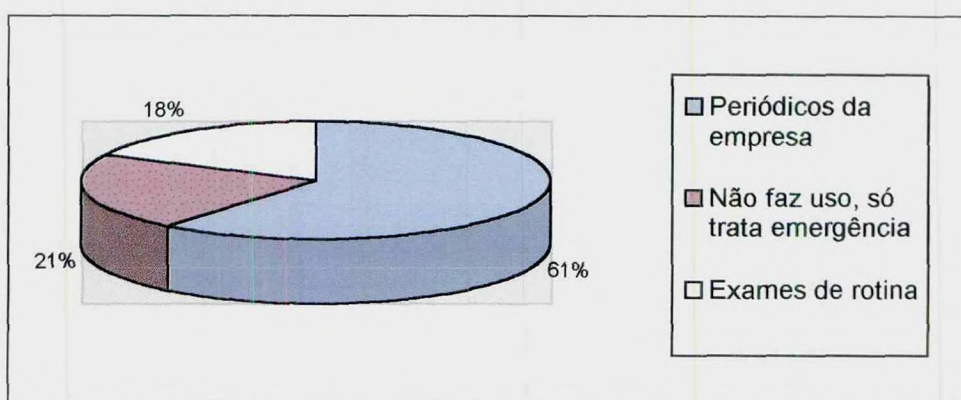


Gráfico 13: Modo de prevenção de doenças do funcionário.
Fonte: Dados primários (2004).

O gráfico 13 mostra que 61% dos funcionários não fazem a prevenção de doenças espontaneamente, mas somente quando da realização dos exames periódicos exigidos pela empresa. Dos entrevistados, 21% buscam assistência à saúde só em caso de emergência, enquanto 18% assumem o hábito de periodicamente fazer exames preventivos de rotina.

Vale ressaltar a importância neste caso dos exames periódicos exigidos pela empresa e também a necessidade da realização de palestras e eventos, promovendo uma cultura de prevenção em saúde.

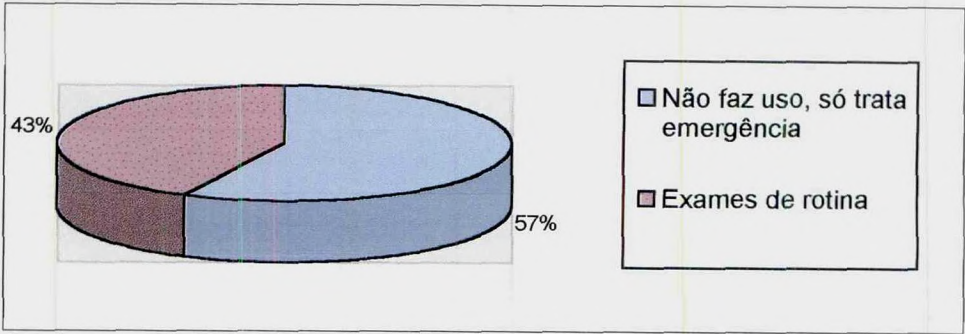


Gráfico 14: Modo de prevenção de doença da família dos funcionários.
Fonte: Dados primários (2004).

Esse gráfico traz dados referentes à prevenção de doenças nas famílias e apresenta um perfil não muito diferente, visto que 57% das famílias não fazem exames preventivos, somente tratando as emergências. Com isso elas acabam ficando mais expostas a problemas de saúde por não ser exigida a realização de exames.

Tabela 14: Presença de Familiar com Doenças que Necessitam de Cuidados Especiais

| PRESENÇA DE FAMILIAR COM DOENÇA QUE NECESSITA DE CUIDADOS ESPECIAIS | QUANTIDADE |
|---|------------|
| Sim | 16 |
| Não | 12 |

Fonte: Dados primários (2004).

Através da tabela 14 podemos perceber que um número considerável de funcionários tem algum familiar com doenças que precisam de cuidados especiais. Entre estas doenças estão o diabetes, a hipertensão, doença mental, entre outras.

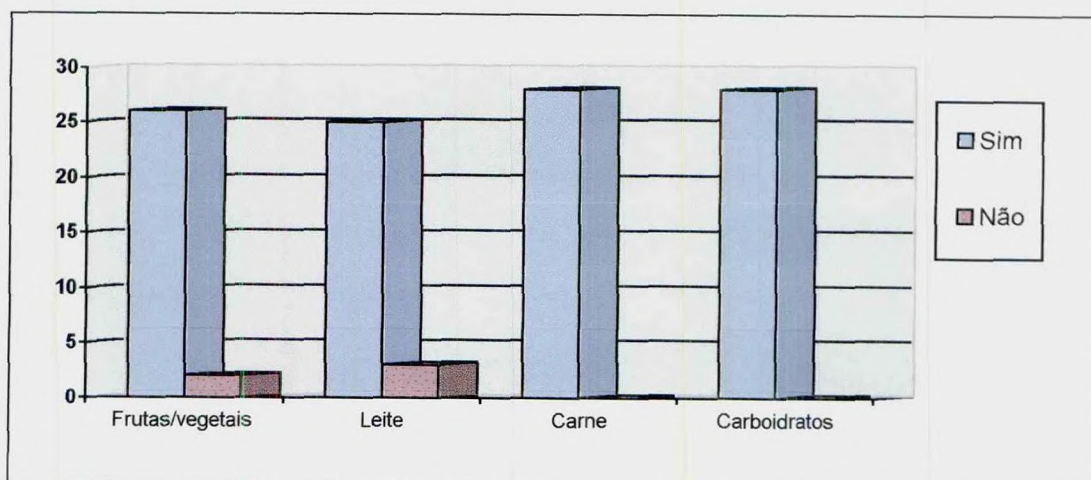


Gráfico 15: Hábitos alimentares da família.

Fonte: Dados primários (2004).

Os dados contidos no gráfico 15 demonstram que, de modo geral, nas refeições habituais das famílias existe o consumo equilibrado de frutas, vegetais, leite, carne e carboidratos, revelando bons hábitos alimentares.

O levantamento de dados realizado com esta pesquisa permite que, tanto o Serviço Social quanto outras áreas de atuação, como Departamento Médico, Nutricionista e Recursos Humanos, possam se instrumentalizar melhor no desenvolvimento de suas ações, com vistas ao planejamento de uma intervenção voltada para as reais necessidades apresentadas pelos trabalhadores no que se refere as questões ligadas a atividades profissionais e pessoais. Essas informações estão sistematizadas no estudo que ora, apresentamos e cujos dados refletem a existência de um contingente de trabalhadores que valorizam o trabalho e o vínculo familiar e pouco se dedicam às atividades sociais e de lazer. De modo geral estes buscam através do trabalho o reconhecimento de suas competências, como também prover o seu sustento e dos seus familiares.

Na questão cultural, consideram o estudo essencial para o futuro e a renda familiar é oriunda do trabalho do casal. Sobre hábitos de vida, consideram que têm tido acesso a atividades que cultivam na empresa como ginástica laboral, palestras educativas, exames

periódicos de saúde, etc., no entanto no ambiente sócio-familiar essa condição não é vivenciada.

Outros dados são focados nesse estudo e muito se tem a investir, ainda que, a empresa esteja colocando em prática projetos e atividades voltados para a qualidade de vida dos seus trabalhadores.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O mundo do trabalho sofre interferências das mais diversas possíveis, as quais advêm tanto das políticas trabalhistas, quanto das políticas internas às organizações. Estas atuais políticas que estão postas no Brasil apontam para a priorização das leis do mercado, em detrimento dos direitos trabalhistas. Tal situação tem reflexos nas relações de trabalho intra-institucionais, que cada vez mais exigem dos profissionais dinamismo, polivalência e facilidade de adaptação.

Com o surgimento de tais exigências, somadas ao desemprego que cresce a cada dia, os trabalhadores começam a sentir a necessidade de um suporte que lhes permita conciliar tudo isso à sua vida como um todo. Eles precisam sentir-se valorizados na sua totalidade, com seus anseios, sentimentos e necessidades, superando o sentimento de se constituir numa peça no processo produtivo.

Essa situação, onde se expressam muitas questões sociais, tem sido objeto da intervenção do profissional de Serviço Social que deve estar atento as situações que emergem da relação capital x trabalho. E a consciência da construção do sujeito coletivo no interior dessas relações deve ser a visão fundamental para sua prática interventiva.

Na atualidade, o Assistente Social é chamado a intervir junto aos trabalhadores para além das práticas paternalistas presentes nos primórdios da profissão. As possibilidades de intervenção do Assistente Social de empresa são as mais variadas possíveis. Segundo Iamamoto, o Serviço Social em empresa “produz treinamentos, realiza programas de aposentadoria, viabiliza benefícios assistenciais e previdenciários, presta serviços de saúde, faz prevenção de acidentes de trabalho etc.” (IAMAMOTO, 2003, p. 66-67).

Porém, para além dessas atividades de caráter técnico, o Assistente Social tem que considerar a subjetividade do trabalho e na direção de uma maior participação dos trabalhadores, poderá interferir e transformar as relações sociais existentes na instituição. Canoas (1982) coloca que, o Assistente Social é chamado a intervir junto aos trabalhadores no sentido de facilitar sua comunicação, estimulando a participação social e a gestão de suas vivências na empresa. Esta participação pode ser estimulada indiretamente através das atividades recreativas, culturais, sindicais e políticas. Com isso a empresa não perde a dimensão de totalidade inacabada, como coloca o autor.

O Serviço Social da Cooperativa Central Oeste Catarinense – Unidade Joaçaba – vem desenvolvendo uma prática voltada ao trabalhador, buscando se instrumentalizar, a partir das necessidades dos mesmos. Através deste estudo atual sobre esse trabalhador, em seu cotidiano, serão disponibilizadas maiores informações, tendo em vista uma melhor qualidade de vida no trabalho.

Diante dos dados coletados, e apresentados no relatório, sugerimos que o Serviço Social considere o perfil familiar do trabalhador e desenvolva práticas individuais e coletivas voltadas para esse contexto. Outra sugestão se refere à realização de palestras de conscientização sobre a importância da prevenção em saúde na família e campanhas no sentido de incentivar uma cultura de prevenção de doenças.

A divulgação e interpretação constante, para os encarregados e funcionários sobre as atividades e a ação do Serviço Social na empresa, sua função e seu sentido de ser no ambiente de trabalho, é um resgate que se faz necessário, possibilitando assim, esclarecer os benefícios existentes e os seus meios de acesso.

As necessidades habitacionais desses trabalhadores, também devem ser pensadas, desenvolvendo estratégias de atendimento e financiamento da casa própria através de parcerias com os órgãos públicos competentes.

O desenvolvimento de ações voltadas para a Qualidade de vida no Trabalho, são atribuições que estão presentes no trabalho do Assistente Social ao atuar junto ao trabalhador, e em parceria com este, e com outros profissionais do quadro, visando a humanização e maior qualidade de vida dentro e fora do ambiente organizacional.

REFERÊNCIAS

ANTUNES, Ricardo. **Adeus ao trabalho?** Ensaio sobre as metamorfoses e a centralidade do mundo do trabalho. 6. ed. São Paulo: Cortez, 1999a.

_____. Crise capitalista contemporânea e as transformações no mundo do trabalho. **Capacitação em Serviço Social e Política Social**, módulo 1, Brasília, CEAD, 1999b.

BÚRIGO, C.C.D. **Qualidade de vida no trabalho:** dilemas e perspectivas. Florianópolis: Insular, 1997.

CFESS. **Atribuições privativas do(a) Assistente Social:** em questão. Brasília, CFESS, 2002.

CHIAVENATO, I. **Gerenciando pessoas:** o passo decisivo para a administração participativa. São Paulo: Makron Books, 1992.

CURADO, I. B.; BENATTI, M.A.B. A pesquisa SENAC – Gestão de Recursos Humanos em São Paulo. VII CONCARH. São Paulo: 1996. **Não paginado.**

DAVID, R. **Marx e Engels e a história do movimento operário:** conferências feitas em um curso para os operários na academia comunista. São Paulo: Global, 1984.

DEJOURS, C. **A loucura do trabalho:** estudo de psicopatologia do trabalho. 5. ed. São Paulo: Cortez, 1992.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GRUPO META. **Serviço Social na empresa:** utopia ou realidade. São Paulo: Cortez, 1980.

HOBOLD, Félix. **Neoliberalismo e trabalho:** A flexibilização dos direitos trabalhistas. 2002. Dissertação (Mestrado em Direito) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

IAMAMOTO, Marilda Villela. **O Serviço Social na contemporaneidade:** trabalho e formação profissional. 6. ed. São Paulo: Cortez, 2003.

IAMAMOTO, Marilda Vilela; CARVALHO, Raul. **Relações sociais e serviço social no Brasil**: esboço de uma interpretação histórico-metodológica. 14. ed. São Paulo: Cortez, 2001.

IGLÉSIAS, Francisco. Momentos democráticos na trajetória brasileira. In: JAGUARIBE, Helio (Org.). **Brasil, Sociedade Democrática**. Rio de Janeiro: José Olympo, 1985.

KARSCH, Ursula M. Simon. **O serviço social na era dos serviços**. 2. ed. São Paulo: Cortez, 1989. 183 p.

MACHADO, Isabel C. T. (Coord.). **Revista especial**: Aurora 35 anos: Chapecó. Editora: T12, 2004.

MALTA, C. P. T. **Comentários à CLT**. 7. ed. São Paulo: LTr, 1995.

MARI, Juliana de. Seja você mesmo. **Revista VOCÊ SA**, set. 2000, p.56-60.

MARRAS, J. P. **Administração de recursos humanos**: do operacional ao estratégico. 3. ed. São Paulo: Futura, 2000.

MARTINS FILHO, I. G. S. **Manual esquemático do direito e processo do trabalho**. 6. ed. São Paulo: Saraiva, 1998.

MENEGASSO, M.E. O trabalho, a ocupação e o emprego: uma perspectiva histórica. **Revista de Negócios**. V. 5, FURB, 2000. p.15-p.22.

MERHY, Emerson E. Em busca do tempo perdido: a micro-política do trabalho vivo em saúde. In: MERHY, E. E.; ONOCKO, R. (Org). **Praxis en Salud**: un desafío para lo público, São Paulo: Hucitec, 1997.

MIOTO, Regina Célia Tamoso. Família e Serviço Social. Contribuições para o debate. **Serviço Social e Sociedade**, nº 55. São Paulo: Cortez, 1977. p. 144-130.

MORAIS, V.C.R. Caso da Azaléia: Azaléia construindo o futuro 2001. VII CONCARH. São Paulo: 1996. Não paginado.

MOTA, A. E. (Org.). **A nova fábrica de consensos**: ensaios sobre a reestruturação empresarial, o trabalho e as demandas ao Serviço Social. 2. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

_____. **O feitiço da ajuda**: as determinações do serviço social na empresa. 3. ed. São Paulo: Cortez, 1991. 143 p.

MUELLER, Adriana. **Responsabilidade social corporativa**. [s. l.]: [s. n.], 2003. p. 1- 39. Texto para fins didáticos. Disciplina administração em Serviço Social.

O'DONNELL, Michael. Cuide bem da sua equipe. **Revista Você SA**, jan. 2002, p. 60-62.

OLIVEIRA, Arlete Benedita de. Serviço Social em face a reestruturação produtiva numa empresa de comunicação em São Paulo/SP. **Anais do VII Encontro Nacional de Pesquisadores em Serviço Social** . 4 v. Brasília: ABEPSS, 2000.

PAULO NETTO, José. Transformações societárias e serviço social. Notas para uma análise prospectiva da profissão no Brasil. **Revista Serviço Social & Sociedade**, Ano XVII, n. 50. São Paulo: Cortez, 1996, p. 87-132.

RAMALHO, Newton Corrêa. **O fator humano na empresa**: aspectos técnicos, psicossociais e gerenciais. Brasília, Editora Universidade de Brasília, 1977.

RICO, Elisabeth de Melo. **Teoria do serviço social de empresa**: objeto e objetivos. São Paulo: Cortez, 1982.

SHINYASHIKI, R. RH No mundo... Âncora ou reboque das mudanças? In: VII CONCARH. São Paulo: 1996. Não paginado.

_____. A felicidade é uma vantagem competitiva. Acredite: ser feliz ajuda um bocado na busca do sucesso profissional. **Revista Você SA**, ago. 1998, p. 72-76.

SILVA, M. A. D.; MARCHI, R. **Saúde e qualidade de vida no trabalho**. São Paulo: Best Seller, 1997.

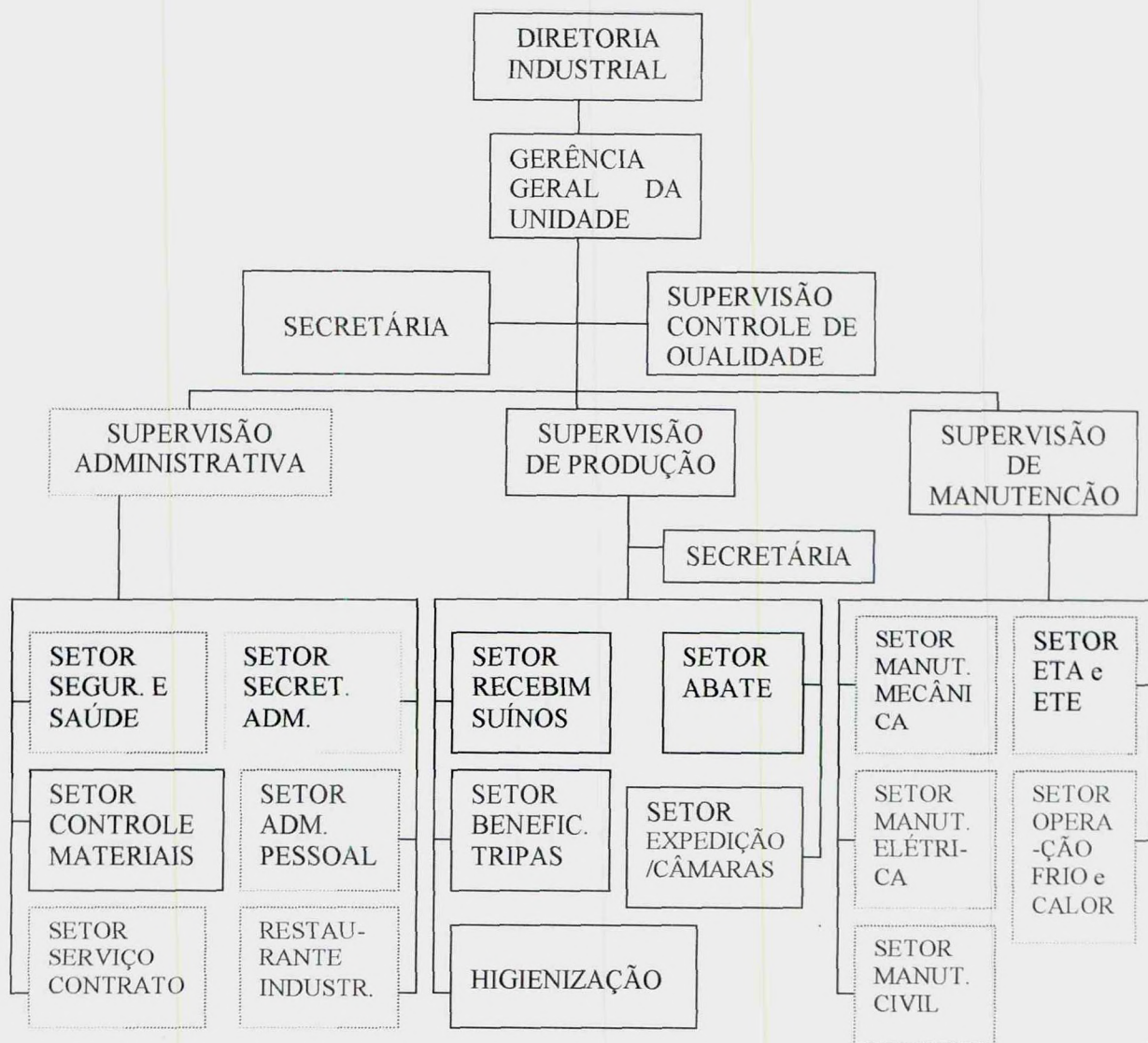
SILVA, Glades Helena. Cooperativa de trabalho: uma alternativa para o desemprego. 2004. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) – Florianópolis, UFSC, 2004.

SILVA, Luciane de Assis. **A qualidade de vida no ambiente organizacional**: o papel do Serviço Social. 2004. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Serviço Social) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2004.

STEINBERG, Herbert. A força do talento humano: arquitetando o talento humano. XXVII CONGRESSO NACIONAL SOBRE GESTÃO DE PESSOAS – CONAH, São Paulo, 2001, p.1-11.

WOOD JÚNIOR, Thomaz (Coord.). **Gestão empresarial:** o fator humano. São Paulo: Atlas, 2002.

ANEXO I – ORGANOGRAMA DA UNIDADE JOAÇABA



LEGENDA:



Representa um cargo.



Representa uma função.



Representa o setor ao qual o Serviço Social é subordinado.

APÊNDICE I – ROTEIRO DE ENTREVISTA REALIZADA COM OS FUNCIONÁRIOS



ROTEIRO DE ENTREVISTA

1) Nome: _____

2) Idade: _____ 3) Sexo: _____ 4) Setor / Função: _____

5) Estado Civil: _____ 6) Grau de escolaridade: _____

7) Salário: _____

Estrutura familiar

| Nome | Parentesco | Idade | Ocupação | Renda |
|------|------------|-------|----------|-------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

- 8) Renda Familiar: () 1 a 2 S/M.
() 3 a 4 S/M
() 5 a 6 S/M.
() 7 a 8 S/M.
() Acima de 10 S/M.

9) Número de dependentes: _____

10) O rendimento familiar é o suficiente para suprir as necessidades?
() Sim () Não Se não, quais necessidades não são supridas? _____

11) Condições habitacionais: () Casa própria () Aluguel () Cedida () Outros _____

12) Quantos cômodos tem a casa?
() Dois () Três () Quatro () Cinco () Outro _____

13) A família é migrante ou sempre morou na cidade? Se migrante, de onde veio?

14) Quais as formas de lazer freqüentemente utilizadas pela família?

15) Costumam participar das atividades realizadas na comunidade?

() Associação de moradores () Clube de mães () Grupos de auto-ajuda

() Outros: _____

16) Você já participou de alguma palestra na empresa sobre algum assunto que pudesse auxiliar na vida em família?

() Sim () Não

Sugestões: _____

17) Dê uma ordem de importância para esses elementos na qualidade de vida de sua família?

() Saúde () Alimentação () Educação () Lazer () Outro _____

18) A qual religião a família pertence?

19) Os filhos em idade escolar estão estudando?

() Sim () Não Se não, porque? _____

20) Qual o meio de transporte utilizado para ir à aula e acompanhados de quem?

21) A família usufruiu de algum programa da prefeitura?

() Sim () Não Se sim, qual? _____

22) Como é o relacionamento com as crianças e adolescentes?

() Ótimo () Bom () Conflituoso () Foge do controle

23) As tarefas domésticas são compartilhadas?

() Sim () Não Se sim, entre quem? _____

24) Existem planos da família para o futuro?

() Sim () Não Se sim, quais? _____

25) Como é a rotina diária da família?

26) O que poderia ser melhor nessa rotina?

27) O que poderia ser implantado na empresa para que houvessem reflexos positivos na família?

28) Qual o meio de transporte utilizado para se deslocar ao trabalho?

() Bicicleta () Moto () Carro () Ônibus () Outro: _____

29) Você conhece os benefícios oferecidos pela empresa?

() Sim () Não Se sim, quais? _____

30) Quais os mais importantes para a sua família ?

E os menos importantes?

31) Como você vê o Serviço Social na empresa?

32) Você conhece as atividades que o Serviço Social desenvolve?

() Sim () Não Se sim, aponte as principais: _____

33) Você gosta do trabalho que realiza na empresa?

() Sim () Não Se não, dê sugestões: _____

34) O casal faz uso de método contraceptivo?

() Sim () Não Se sim, qual? _____ Se não, porque? _____

35) Realiza alguma atividade física?

() Sim () Não Se sim, qual e com que frequência? _____

36) Alguém da família faz uso do cigarro?

() Sim () Não Se sim, quem? _____

37) Teria interesse em participar de grupo de auto-ajuda para parar de fumar?

() Sim () Não

38) A bebida alcoólica está presente no consumo da família?

() Sim () Não Se sim, com que frequência?

() Diariamente

() Finais de semana

() Duas a três vezes por semana

39) De que forma costuma fazer a prevenção de suas doenças?

() Exames periódicos da empresa

() Não faz, só trata emergências

() Exames periódicos

40) De que forma costuma cuidar da saúde da família?

() Exames de rotina

() Não faz, só trata emergências

41) No seu tratamento de saúde, dê uma ordem de utilização aos procedimentos.

- ☐ Particular ☐ Utiliza a Unimed ☐ Remédio Caseiro
☐ Consórcio ☐ Utiliza o SUS ☐ Outros _____
☐ Farmácia ☐ Ambulatório

42) No tratamento de saúde da família, dê uma ordem de utilização aos procedimentos.

- ☐ Particular ☐ Utiliza a Unimed ☐ Remédio Caseiro
☐ Consórcio ☐ Utiliza o SUS ☐ Outros _____
☐ Convênio da empresa ☐ Farmácia

43) Algum membro da família faz uso de medicação controlada?

- ☐ Sim ☐ Não Se sim, quem e qual medicamento _____

44) Algum membro da família sofre de doença que necessita de cuidados especiais?

- ☐ Sim ☐ Não Se sim, quem e qual doença? _____

45) Quantas refeições você faz por dia, incluindo as da empresa?

46) Quantas refeições são feitas por dia no cotidiano da família?

47) As frutas, verduras e legumes fazem parte dessas refeições?

- ☐ Sim ☐ Não Se sim, com que frequência?
☐ Todos os dias Semanal: ☐ Uma vez ☐ Duas vezes ☐ Três vezes
☐ Quinzenalmente ☐ Uma vez por mês

48) O leite faz parte das refeições?

- ☐ Sim ☐ Não Se sim, com que frequência?
☐ Todos os dias Semanal: ☐ Uma vez ☐ Duas vezes ☐ Três vezes
☐ Quinzenalmente ☐ Uma vez por mês

49) A carne faz parte das refeições?

- ☐ Sim ☐ Não Se sim, com que frequência?
☐ Todos os dias Semanal: ☐ Uma vez ☐ Duas vezes ☐ Três vezes
☐ Quinzenalmente ☐ Uma vez por mês

50) Massas, pão e biscoito, fazem parte das refeições?

- ☐ Sim ☐ Não Se sim, com que frequência?
☐ Todos os dias Semanal: ☐ Uma vez ☐ Duas vezes ☐ Três vezes
☐ Quinzenalmente ☐ Uma vez por mês

APÊNDICE II – COMPILAÇÃO DE DADOS DA ENTREVISTA



**COOPERATIVA CENTRAL OESTE CATARINENSE
AURORA ALIMENTOS - JOAÇABA
SETOR SERVIÇO SOCIAL E BENEFÍCIOS**

Compilação dos dados da entrevista

Nº de funcionários entrevistados: 28

| Perguntas | Respostas | | |
|--|---|---|--|
| 02) Idade | a) 18 à 25 (10) | b) 26 à 35 (14) | c) 36 à 50 (4) |
| 03) Sexo | a) Feminino (10) | b) Masculino (18) | |
| 04) Setor. | a) Abate (3) b) Beneficiamento Tripas(3) c) Engenharia e Manutenção (5) d) Expedição (4) e) Higienização (1) f) Inspeção Federal (1) | g) Miúdos Externos (3) h) Miúdos Internos (1) i) Operação Calor (1) j) Operação Frio (1) l) Recepção de suínos (2) m) Restaurante Ind. (3) | |
| 05) Estado Civil. | a) Casado(14) | b) Solteiro(3) | c) União Estável(9) d) Separado(2) |
| 06) Escolaridade. | a) Fundamental Inc.(13) c) Médio Inc. (8) | b) Fundamental Comp. (1) d) Médio Comp.(5) | e) Superior Inc.(1) |
| 07) Renda Individual. | a) 1 a 2 S/M (24) | b) 3 a 4 S/M (4) | |
| 08) Renda familiar. | a) 1 a 2 S/M (5) c) 5 a 6 S/M (12) | b) 3 a 4 S/M (10) e) 9 a 10 S/M (1) | |
| 09) Número de dependentes. | a) Nenhum (6) | b) Um (7) | c) Dois (11) d) Três (2) e) Quatro (2) |
| 10) Rendimento familiar é suficiente p/ suprir necessidades básicas? | a) Sim (22) | b) Não (6) | |
| 11) Condições de habitação? | a) Casa Própria (12) | b) Alugada (9) | c) Cedida (7) |
| 12) Quantos cômodos tem a casa? | a) Dois (1) d) Cinco (9) | b) Três (1) e) Seis (9) | c) Quatro (2) f) Sete (5) g) Dez (1) |
| 13) Família é migrante? | a) Sim (3) | b) Não (25) | |
| 14) Formas de lazer da família. | Nenhuma (8) Visita a parentes(7) Assistir TV (4) Passeios(3) | Visita à vizinhos (2) Ouvir música (2) Acampamento (2) Esporte(2) | Clube de mães(1) Jantar Fora(1) Ir ao Centro (1) Artesanato (1) |

| | | | |
|---|---|---|--|
| | Jogos (3) Festas (2) Igreja(1) | Praia (2) Churrasco c/ casais (2) | Baile (1) Eventos da |
| 15) Atividades da comunidade que a família participa. | a)Assoc.Moradores(2) d) Outros(9) | b)Clube de mães(1) e) Nenhuma (17) | c) Festas Igreja(6) |
| 16) Participação em palestras oferecidas pela empresa, que ajudou na família. | a) Sim (25) Equipe de emergência (2) Economia doméstica (7) Drogas (5) AIDS (1) | b) Não (2) A LUPA (13) Projeto Criança Feliz (9) Semana CIPA (2) Câncer Úterino (2) | c) Não lembra (1) Auto-estima(2) Alcoolismo (2) Motivação (2) |
| 17) Elementos mais importantes na qualidade de vida familiar? | Saúde - Alimentação - Educação - Lazer - Religião - Reuniões de bairro- Outro - | 1º lugar(24) 2º(3) 3º(1) 4º () 5º () 6º () 7º () 1º lugar(2) 2º(15) 3º(9) 4º (2) 5º () 6º () 7º () 1º lugar() 2º (8) 3º(11) 4º (7) 5º (2) 6º () 7º () 1º lugar() 2º () 3º (6) 4º (5) 5º(17) 6º () 7º () 1º lugar(2) 2º (2) 3º (1) 4º(14)5º (8) 6º (1) 7º () 1º lugar() 2º () 3º () 4º () 5º () 6º(22) 7º(6) 1º lugar() 2º () 3º () 4º () 5º(1) 6º(5) 7º(22) | |
| 18) Religião. | a)Católica(17) e)Assembléia de Deus(2) | b)Evangélica(3) f)Luterana(2) | c)Quadrangular(1) d)Nenhuma (1) g)Mormã(2) |
| 19) Filhos estão estudando? | a)Sim(17) b)Não() c)S/ filhos(6) d)S/ filhos em idade escolar(5) | | |
| 20.1) Qual transporte utilizado p/ as crianças irem à aula? | a) Vão à pé (12) b) Ônibus(3) c) Carro (2) | | |
| 20.2) Acompanhadas de quem? | a) Irmão(ã) mais velho(a)(2) e) Sozinhos (7) | b) Pai (1) f) Tia(1) | d) Empregada (4) g) Pai e avô (2) |
| 21)Usufri de programa da Prefeitura? | a) Sim(16) b) Não (12) | | |
| 22) Como é o relacionamento com crianças e adolescentes? | a)Ótimo(1) b)Bom 23) c)Sem crianças (3) d)Recém nascido(1) | | |
| 23.1) Tarefas domésticas são compartilhadas? | a) Sim (24) b) Não (4) | | |
| 23.2) Entre quem? | a)Marido e mulher (10) c)Mãe e filho caçula (2) | b)Entre as mulheres(7) d)Família toda(4) | e)Irmãos (1) |
| 24) Existem planos para o futuro da família? | a) Sim (26) b) Não (2) Casa Própria(12) Estudos(7) Terminar a casa (4) Compra veículo(3) | Compra computador (2) Mudança(2) Faculdade dos filhos(2) Pagar o Lote (1) | Filho(3) |
| 26) O que poderia melhorar na rotina da família? | Nada (14) Horários de trabalho(3) Sair da rotina (3) A esposa queria ter mais tempo p/ a família (1) | Casa própria c/ mais espaço p/ as crianças(2) Mais presença da filha(1) Horário de trabalho do cônjuge (1) | |
| 27) O que a empresa poderia | Sem sugestão(12) | Grupo de teatro(2) | |

| | |
|--|---|
| implantar p/ ajudar a família? | Visita dos familiares à empresa(3) Salário maior(1) Plano de saúde p/ dependentes(4) Dentista p/ dependentes(2) Financiamento casa própria(2) Creche na empresa(2) Sede Social da empresa (1) Incentivo financ.p/ estudos(1) |
| 28) Qual meio de transporte utilizado para ir ao trabalho? | a)Moto (2) b)Carro (2) c)Ônibus (24) |
| 29) Conhece os benefícios da empresa? | a) Sim (28) b) Não () |
| 29.1) Quais ? | Unimed (25) Ginástica Laboral (1) Integração (1) Prêmio Assiduidade (13) Ambulatório (4) Empréstimo (2) B.B. Previdência (2) Transporte (4) Auxílio escola (1) Alimentação (9) Médica da empresa (4) Segurança (1) Convênio Pediatra (2) Restaurante Ind. (2) Uniforme (3) Dentista (4) Serviço Social (1) Farmácia (3) Sindicato (2) Banco de Horas(2) ACIOC (1) Convênio Psicóloga (2) Área de lazer(2) Palestras(2) A LUPA(2) Gincana(2) |
| 30.1) Quais os benefícios mais importantes? | Sem resposta (11) Todos (3) Alimentação (2) Médica da empresa (4) Pediatra (2) Unimed (6) Serviço Social (1) Ambulatório (1) Vale T. (2) Auxílio escola (1) Palestras(3) Prêmio Assiduidade (1) A LUPA(3) Farmácia (2) |
| 30.2) Quais os benefícios menos importantes? | Não tem (4) Sem resposta (24) |
| 31) Como você vê o Serviço Social na empresa? | Auxílio (9) Importante nas dificuldades/problem.(2) Melhora a cond. de vida do funcionário (2) Indispensável (1) Ajuda em problemas de atrito com chefe (4) Benefícios (2) Auxílio em problemas na família (2) Útil para marcar consultas (3) Conversa, orienta e ouve (4) Pouco procurado e muito a oferecer(2) Fornece informações da empresa (2) Sem resposta (9) |
| 32) Conhece as atividades do Serviço Social? | a) Sim (11) b) Não (17) |
| 32.1) Quais? | Administração da Unimed (3) Adm. Transporte(3) Atendimento individual (5) Prog. Opção pela Vida (3) Apoio/incentivo (1) Visitas a func. Doentes (2) Visita domiciliar (1) Ajuda (1) |
| 33) Gosta do trabalho que realiza? | a) Sim (27) b) Não (1) |
| 34.1) Casal usa método contraceptivo? | a)Sim(18) b)Não(3) c)Ela é gestante(2) d)Solteiro(3) e)Separado(2) |
| 34.2) Qual? | a) Pílula (13) b) Camisinha (1) c) Pílula e camisinha (5) |
| 35) Realiza atividade física? | a) Sim (9) b) Não (19) Freq.: Diária (3) mensal(3) semanal (1) 3x por semana(2) |
| 36) Alguém da família fuma? | a) Sim (12) b) Não (16) |

| | | |
|---|--|--|
| | Quem: Funcionário (6) Esposa/esposo (4) Outros (2) | |
| 37) Se funcionário, teria interesse em grupo de auto-ajuda? | a) Sim (3) b) Não (3) | |
| 38) Alguém da família consome bebida alcoólica? | a) Sim (11) b) Não (17) Freq.: a)Diária(3) b)Fim de semana(5) c)Quinzenal(2) d)Mensal(1) | |
| 39) Como é feita a sua prevenção de doenças? | a) Exames periódicos(5) b)Periódicos da empresa(17) b) Não faz, só trata emergências (6) | |
| 40) Como é feita a prevenção da família? | a)Exames de rotina (12) b)Não faz, só trata emergências (16) | |
| 41) Dê uma ordem de utilização dos procedimentos com sua saúde? | Particular- 1º () 2º (1) 3º () 4º () 5º () 6º () 7º () 8º () Consórcio- 1º () 2º () 3º (2) 4º () 5º () 6º () 7º () 8º () Farmácia- 1º (6) 2º(4) 3º (4) 4º () 5º () 6º () 7º () 8º () Unimed- 1º (2) 2º(8) 3º (5) 4º (3) 5º () 6º () 7º () 8º () SUS- 1º (1) 2º(3) 3º () 4º () 5º () 6º () 7º () 8º () Ambulatório- 1º (4) 2º(9) 3º (1) 4º () 5º () 6º () 7º () 8º () Remédio Cas.- 1º (13) 2º(2) 3º () 4º () 5º () 6º () 7º () 8º () Outro- 1º (1) 2º () 3º () 4º () 5º () 6º () 7º () 8º () | |
| 42) Dê uma ordem de utilização dos procedimentos com a saúde da família? | Particular- 1º () 2º (1) 3º () 4º () 5º () 6º () 7º () 8º () Consórcio- 1º () 2º () 3º (2) 4º () 5º () 6º () 7º () 8º () Farmácia- 1º (4) 2º (6) 3º () 4º () 5º () 6º () 7º () 8º () Unimed- 1º (4) 2º () 3º () 4º () 5º () 6º () 7º () 8º () SUS- 1º (5) 2º (9) 3º (6) 4º () 5º () 6º () 7º () 8º () Convênios Aurora-1º () 2º (2) 3º (2) 4º () 5º () 6º () 7º () 8º () Remédio Cas.- 1º (12) 2º(2) 3º () 4º () 5º () 6º () 7º () 8º () Outro- 1º (2) 2º () 3º () 4º () 5º () 6º () 7º () 8º () | |
| 43) Algum membro da família usa medicamento controlado? | a) Sim (7) b) Não (21) | |
| 44) Existem doenças na família que necessitam cuidados especiais? | a) Sim (16) b) Não (12) | |
| 45) Quantas refeições você faz por dia? | a) Duas(3) b) Três(18) c) Quatro(5) e) Cinco(2) | |
| 46) Quantas refeições a família faz por dia? | a) Duas(3) b) Três(11) c) Quatro(12) d) Cinco(2) | |
| 47) Frutas, verduras e legumes estão presentes nestas refeições?Frequência? | a)Sim (26) b) Não (2) Diariamente(17) 2 x p/ semana(2) 3 x p/ semana(3) Quinzenal(2) Mensal(2) | |
| 48) O leite está presente nestas refeições?Frequência? | a)Sim (25) b) Não (3) Diariamente(22) 1 x p/ semana(2) 3 x p/ semana(1) | |
| 49) A carne está presente nestas refeições?Frequência? | a)Sim (28) b) Não () Diariamente(24) 2 x p/ semana(2) 3 x p/ semana(2) | |
| 50) Massas, pão e biscoito estão presentes nestas refeições?Frequência? | a) Sim (28) b) Não () Diariamente(28) | |